




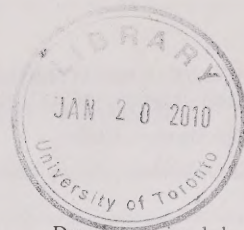
CA1
YC19
-T83

GOVT



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116503582>



Second Session
Fortieth Parliament, 2009

Deuxième session de la
quarantième législature, 2009

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

Transport and Communications

Transports et des communications

Chair:

The Honourable DENNIS DAWSON

Président :

L'honorable DENNIS DAWSON

Tuesday, November 3, 2009
Tuesday, November 17, 2009
Wednesday, November 18, 2009

Le mardi 3 novembre 2009
Le mardi 17 novembre 2009
Le mercredi 18 novembre 2009

Issue No. 8

Fascicule n° 8

Twelfth, thirteenth and fourteenth meetings on:

The study on emerging issues related to its communications
mandate and to report on the wireless sector

Douzième, treizième et quatorzième réunions concernant :

L'examen des enjeux émergents liés à son mandat dans
le domaine des communications pour faire rapport
sur le secteur du sans-fil

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

The Honourable Dennis Dawson, *Chair*

The Honourable Janis G. Johnson, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Cochrane	* LeBreton, P.C.
* Cowan	(or Comeau)
(or Tardif)	Merchant
Fox, P.C.	Rompkey, P.C.
Frum	Seidman
Housakos	Zimmer
Jaffer	

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Seidman replaced the Honourable Senator Plett (*November 17, 2009*).

The Honourable Senator Jaffer replaced the Honourable Senator Mercer (*November 17, 2009*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Rivard (*November 5, 2009*).

The Honourable Senator Johnson replaced the Honourable Senator Seidman (*November 5, 2009*).

The Honourable Senator Frum replaced the Honourable Senator Andreychuk (*November 4, 2009*).

The Honourable Senator Andreychuk replaced the Honourable Senator Frum (*October 30, 2009*).

The Honourable Senator Rivard replaced the Honourable Senator Plett (*October 30, 2009*).

The Honourable Senator Seidman replaced the Honourable Senator Johnson (*October 30, 2009*).

The Honourable Senator Housakos replaced the Honourable Senator Mockler (*October 29, 2009*).

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

Président : L'honorable Dennis Dawson

Vice-présidente : L'honorable Janis G. Johnson

et

Les honorables sénateurs :

Cochrane	* LeBreton, C.P.
* Cowan	(ou Comeau)
(ou Tardif)	Merchant
Fox, C.P.	Rompkey, C.P.
Frum	Seidman
Housakos	Zimmer
Jaffer	

*Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Seidman a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 17 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Jaffer a remplacé l'honorable sénateur Mercer (*le 17 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Rivard (*le 5 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Johnson a remplacé l'honorable sénateur Seidman (*le 5 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Frum a remplacé l'honorable sénateur Andreychuk (*le 4 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Andreychuk a remplacé l'honorable sénateur Frum (*le 30 octobre 2009*).

L'honorable sénateur Rivard a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 30 octobre 2009*).

L'honorable sénateur Seidman a remplacé l'honorable sénateur Johnson (*le 30 octobre 2009*).

L'honorable sénateur Housakos a remplacé l'honorable sénateur Mockler (*le 29 octobre 2009*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Tuesday, November 3, 2009
(22)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 9:32 a.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Andreychuk, Dawson, Fox, P.C., Housakos, Rivard, Seidman and Zimmer (7).

In attendance: Terry Thomas and Dillan Theckedath, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 24, 2009, the committee continued its study on the emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Rogers Communications Inc.:

Bob Berner, Executive Vice-President Network and Chief Technology Officer;

Ken Engelhart, Senior Vice-President, Regulatory;

Sylvain Roy, Regional President, Quebec;

Dermot O'Carroll, Senior Vice-President, Network Engineering and Operations.

Ken Engelhart, Bob Berner, Dermot O'Carroll, and Sylvain Roy each made a statement and, together, answered questions.

At 10:39 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Tuesday, November 17, 2009
(23)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 9:30 a.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Cochrane, Dawson, Fox, P.C., Housakos, Johnson, Merchant, Plett and Zimmer (8).

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mardi 3 novembre 2009
(22)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 9 h 32, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Dennis Dawson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Andreychuk, Dawson, Fox, C.P., Housakos, Rivard, Seidman et Zimmer (7).

Également présents : Terry Thomas et Dillan Theckedath, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 24 mars 2009, le comité poursuit son étude sur les enjeux liés à son mandat dans le domaine des communications en vue de faire rapport sur le secteur du sans-fil. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Rogers Communications Inc. :

Bob Berner, vice-président principal des réseaux et chef de la Direction de la technologie;

Ken Engelhart, premier vice-président, Affaires réglementaires;

Sylvain Roy, président régional, Québec;

Dermot O'Carroll, premier vice-président, Gestion des réseaux et Opérations.

Ken Engelhart, Bob Berner, Dermot O'Carroll et Sylvain Roy font chacun une déclaration et répondent ensemble aux questions.

À 10 h 39, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mardi 17 novembre 2009
(23)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 9 h 30, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Dennis Dawson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Cochrane, Dawson, Fox, C.P., Housakos, Johnson, Merchant, Plett et Zimmer (8).

In attendance: Terry Thomas and Dillan Theckedath, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 24, 2009, the committee continued its study on the emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Research In Motion:

Robert Crow, Vice-President, Industry, Government and University Affairs;

Morgan Elliott, Director, Government Relations.

Robert Crow made a statement and, together with Morgan Elliott, answered questions.

At 11:01 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

La greffière du comité,

Vanessa Moss-Norbury

Clerk of the Committee

OTTAWA, Wednesday, November 18, 2009
(24)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 6:37 p.m., in room 256-S, Centre Block, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Cochrane, Dawson, Fox, P.C., Frum, Jaffer, Johnson, Seidman and Zimmer (8).

In attendance: Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 24, 2009, the committee continued its study on the emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

TerreStar Canada:

André Tremblay, President and Chief Executive Officer;

Également présents : Terry Thomas et Dillan Theckedath, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 24 mars 2009, le comité poursuit son étude sur les enjeux liés à son mandat dans le domaine des communications en vue de faire rapport sur le secteur du sans-fil. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Research In Motion :

Robert Crow, vice-président, Relations avec les entreprises, les gouvernements et les universités;

Morgan Elliott, directeur, Relations gouvernementales.

Robert Crow fait une déclaration, puis avec l'aide de Morgan Elliott, répond aux questions.

À 11 h 1, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 18 novembre 2009
(24)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 18 h 37, dans la salle 256-S de l'édifice du Centre, sous la présidence de l'honorable Dennis Dawson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Cochrane, Dawson, Fox, C.P., Frum, Jaffer, Johnson, Seidman et Zimmer (8).

Également présent : Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 24 mars 2009, le comité poursuit son étude sur les enjeux liés à son mandat dans le domaine des communications en vue de faire rapport sur le secteur du sans-fil. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

TerreStar Canada :

André Tremblay, président-directeur général;

Jan Skora, Regulatory Advisor, Jan Skora Consulting Services Inc.

André Tremblay made a statement and, together with Jan Skora, answered questions.

At 7:47 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Jan Skora, conseiller en réglementation, Jan Skora Consulting Services Inc.

André Tremblay fait une déclaration, puis avec l'aide de Jan Skora, répond aux questions.

À 19 h 47, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Denis Robert

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Tuesday, November 3, 2009

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:32 a.m. to study emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector, including issues such as access to high-speed Internet, the supply of bandwidth, the nation-building role of wireless, the pace of the adoption of innovations, the financial aspects associated with possible changes to the sector, and Canada's development of the sector in comparison to the performance in other countries.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good morning. Honourable senators, this is the Standing Senate Committee on Transport and Communications' twelfth meeting on our study of the wireless sector. We have with us from Rogers Communications Inc., Bob Berner, Executive Vice-President, Network and Chief Technology Officer; Ken Engelhart, Senior Vice-President, Regulatory; Sylvain Roy, Regional President, Quebec; and Dermot O'Carroll, Senior Vice-President, Network Engineering and Operations.

[*Translation*]

Rogers Wireless provides wireless voice and data communications services across Canada to more than 8.2 million customers under both the Rogers Wireless and Fido brands. According to the CRTC, *Communications Monitoring Report, 2009*, Rogers is the dominant player in the wireless market with 38 per cent of subscribers at the end of 2008 and 40 per cent of wireless revenues.

[*English*]

Dermot O'Carroll, Senior Vice-President, Network Engineering and Operations, Rogers Communications Inc.: Honourable senators, Rogers has three operating units: wireless, cable and media. Under the stewardship of Ted Rogers, we have become a leader in multimedia telecommunications. We are known internationally for leadership in technology innovation and for the quality and performance of our networks.

Rogers Wireless is the largest wireless company in Canada serving 8.2 million subscribers. The technology we use in wireless is known as GSM, global standards for mobile. This is the world standard for wireless communications. We were the first company in Canada to deploy this technology. Its significance is that it allows our customers to use their phones and devices anywhere they travel in the world.

Two years ago, we launched broadband Internet access over our wireless network. This offers true broadband service to our customers at speeds of up to 7 megabits per second. This year, we

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mardi 3 novembre 2009

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 9 h 32 afin d'étudier les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications et à faire rapport sur le secteur du sans-fil, notamment sur l'accès à Internet haute vitesse, la fourniture de largeur de bande, le rôle d'édification de la nation du sans-fil, le rythme d'adoption des innovations, les aspects financiers liés aux changements possibles du secteur ainsi que le développement du secteur au Canada comparativement à ce qui se fait ailleurs dans le monde.

Le sénateur Dennis Dawson (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonjour. Honorables sénateurs, nous entamons la 12^e séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications consacrée à l'étude du secteur du sans-fil. Nous accueillons aujourd'hui de Rogers Communications Inc., Bob Berner, vice-président principal des réseaux et chef de la Direction de la technologie; Ken Engelhart, premier vice-président des Affaires réglementaires; Sylvain Roy, président régional; Québec; Dermot O'Carroll, premier vice-président, Génie des réseaux et Opérations.

[*Français*]

Rogers Sans-fil offre des services sans-fil pour la transmission de la voix et de données partout au pays à plus de 8,2 million de clients de marque Rogers Sans-fil et Fido. Selon le *Rapport de surveillance du CRTC sur les communications de 2009*, Rogers occupait toujours le premier rang du marché du sans-fil à la fin de 2008, avec une part d'abonnés établi à 38 p. 100 et une part des recettes s'élevant à 40 p. 100.

[*Traduction*]

Dermot O'Carroll, premier vice-président, Génie des réseaux et Opérations, Rogers Communications Inc. : Honorables sénateurs, Rogers dispose de trois unités opérationnelles : Rogers Sans-fil, Rogers Câble et Rogers Média. Sous la gouverne de Ted Rogers, nous sommes devenus un chef de file en télécommunications multimédias. Notre entreprise est connue à l'échelle internationale comme un leader en matière de technologie et d'innovation, ainsi que pour la qualité et la fiabilité de ses réseaux.

Rogers est le plus important fournisseur de services sans-fil au Canada, avec 8,2 millions d'abonnés. La technologie que nous utilisons pour le sans-fil est connue sous le sigle GSM, abréviation de global standards for mobile, norme mondiale de communications sans-fil. Nous avons été la première compagnie canadienne à exploiter cette technologie. C'est une technologie importante car elle permet à nos clients d'utiliser leurs téléphones et autres appareils électroniques en voyage dans n'importe quelle partie du monde.

Depuis deux ans, notre réseau sans-fil autorise l'accès à Internet avec connexion à large bande. Cela permet à nos clients de disposer d'un véritable service à large bande à des

have upgraded our network to offer Internet access at 21 megabits per second. To put this in context, it is the fastest Internet access wireless network in North America. Only six companies in the world offer Internet access at this speed.

Our cable company serves 2.8 million customers in Ontario and Eastern Canada. It is a leader in broadband Internet access, voice services, business services, high-definition television and VOD services. Rogers Media operates TV, radio and magazine services.

Wireless is an enabler of today's digital economy. Through our wireless network, we provide telecommunications, Internet access and electronic transactions anywhere, any time. Our investment contribution in the economy includes an annual infrastructure investment of \$1 billion per year by our wireless arm. In 2008, \$1 billion was spent in the purchase of AWS spectrum.

In network investment, Canada's wireless companies spend significantly on their wireless infrastructure. Rogers Wireless invested \$9.7 billion in its network infrastructure between 1987 and 2008 and continues to invest at a rate of \$1 billion per year. As you will hear from Mr. Berner later, this investment has resulted in a world-leading network capability, enabling growth and productivity in this Canadian economy.

Bob Berner, Executive Vice-President Network and Chief Technology Officer, Rogers Communications Inc.: On page 6, you will see many of the innovations that Rogers has put into the marketplace leading the charge in Canada, North America and the world. Ted Rogers, our leader for many years, was a great innovator and an icon in the telecom industry. I was privileged to work with Mr. Rogers for 24 of the 25 years I have been at Rogers.

There has been much talk in the media that Canada is some sort of wireless technology backwater and that we trail the world in many aspects of our mobile wireless telecommunications. That is not the case at all. In my long history at Rogers, having deployed many of these innovations, I can attest to the fact that we have and continue to lead the country, the continent and the world in the innovations we have in place.

As early as 1985, we were the first to make a cellular call in Canada. When companies were only deploying in urban areas, Rogers had the largest cellular coverage on the planet from Windsor through Quebec City in 1987.

vitesse pouvant atteindre jusqu'à sept mégabits par seconde. Depuis cette année, le réseau offre un accès Internet à 21 mégabits par seconde. Pour vous donner une idée, c'est le réseau sans-fil d'accès Internet le plus rapide d'Amérique du Nord. Seulement six autres compagnies du monde offrent un accès Internet aussi rapide.

Notre compagnie de câblodiffusion dessert 2,8 millions de clients en Ontario et dans l'Est du Canada. Elle est un chef de file dans le domaine de l'accès Internet à large bande, des services vocaux, des services d'affaires, de la télévision à haute définition et des services de vidéo sur demande. Rogers Média exploite des réseaux de télévision et de radio et des services de magazines et revues spécialisés.

Le sans-fil est un outil indispensable dans l'économie numérique actuelle. Notre réseau sans-fil permet les télécommunications, l'accès Internet et les transactions électroniques partout et en tout temps. Chaque année, nos investissements dans l'infrastructure de communications par téléphonie sans-fil représentent un apport de un milliard de dollars à l'économie. En 2008, Rogers a payé un milliard de dollars pour les fréquences du spectre réservées aux services sans-fil évolués.

Quant aux investissements dans le réseau, les fournisseurs canadiens de services sans-fil investissent considérablement dans l'infrastructure. De 1987 à 2008, Rogers Sans-fil a consacré 9,7 milliards de dollars à son infrastructure et continue d'investir 1 milliard de dollars par année. Comme vous le dira M. Berner dans quelques instants, cet investissement nous permet de disposer d'un réseau qui compte parmi les meilleurs au monde et qui contribue à la croissance et à la productivité de l'économie canadienne.

Bob Berner, vice-président principal des réseaux et chef de la Direction de la technologie, Rogers Communications Inc. : La page six fait état des nombreuses innovations que Rogers a proposées sur le marché au fil des années, devenant ainsi un chef de file au Canada, en Amérique du Nord et dans le monde. Ted Rogers, qui a dirigé notre entreprise pendant de nombreuses années, était un grand innovateur et un personnage dans l'industrie des télécommunications. J'ai eu le privilège de travailler avec M. Rogers pendant 24 de mes 25 années de service au sein de la compagnie.

Les médias ont beaucoup parlé du retard du Canada dans le domaine de la technologie sans-fil, laissant entendre que nous sommes parmi les pays les moins avancés du monde dans de nombreux secteurs des télécommunications mobiles sans-fil. Rien n'est plus faux. Depuis le temps que je travaille chez Rogers, j'ai déployé un grand nombre de ces innovations et je suis en mesure de confirmer que nous continuons d'être un chef de file en matière de technologie, au Canada, en Amérique du Nord et dans le reste du monde.

Au début de l'année 1985, nous avons été les premiers à faire un appel sur téléphone cellulaire au Canada. Alors que les autres entreprises commençaient à se déployer dans les secteurs urbains, Rogers offrait déjà le plus long corridor sans-fil du monde, de Windsor jusqu'à Québec, en 1987.

Rogers was the first to deploy digital packet wireless switching in North America. We had mobile wireless data in 1989 on a technology called Mobitex, which we still have operating today. This is the technology on which Research In Motion built their first product, the predecessor to the BlackBerry.

In 1992, Rogers was the first carrier in North America to deploy digital mobile wireless communications. We were the first to offer PCS service, the first to launch BlackBerry and the first in Canada to develop and deploy the world standard of GSM that Mr. O'Carroll mentioned. We have had nothing but new services since and we continue to ensure that Canadians receive the best quality and most innovative services.

Rogers is the only carrier in North America to have launched true high-speed Internet service. Cellphones have gone through three generations. They started with analog phones that you could talk into only. Those phones were remarkable in that they let everyone break free from their wired connections. Later, we deployed digital technology, which let us do slow data speeds, by today's standards, but nonetheless remarkable for its time. Now, we have moved into true broadband service, which provides an equivalent to what you can get at home plugged into a high-speed connection, except that it is available anywhere the user is within a coverage footprint. We deployed our high-speed data two years ago at 7.2 mega-bits. What does that mean? It means a higher data rate than most people get in their homes, and they can get it on their mobile devices throughout our footprint. The Americans are just now deploying 7.2 megabits in some markets and hope to finish by 2011. We have been there for a long time.

Both Bell and TELUS have announced that they will join the family of Global System for Mobile Communications, GSM, technologies with the launch of their third-generation service in the upcoming weeks. When this happens, Canada will have three third-generation networks available to customers at those high broadband rates. Not another country has three operators offering those services at the same time. This will mean that we have gone from originally GSM in 2001 and offering, by today's standards, very slow but remarkable data rates. By 2003, we increased that throughput 300 times from where we started just two years earlier. In 2006, we deployed that first third-generation broadband network. In 2008, we doubled the speed and in 2009, we tripled that speed. That evolution will continue because we are part of a global community of technology capabilities. Canada is a small country from the standpoint of total customers but, by joining that global ecosystem, we are able to deploy those technologies at the same time or even in advance of most companies.

Rogers a été la première société nord-américaine à exploiter un réseau numérique de commutation par paquets sans-fil. Dès 1989, nous proposons la transmission de données sans-fil grâce à la technologie Mobitex qui est toujours utilisée de nos jours. Il s'agit de la technologie qu'a utilisée la société Research In Motion pour offrir son premier produit, le prédécesseur du BlackBerry.

En 1992, Rogers a été la première société nord-américaine à proposer des communications mobiles sans-fil numériques. Nous avons été les premiers à offrir le service de communications personnelles (SCP), les premiers à offrir le BlackBerry et les premiers à développer et exploiter le réseau GSM au Canada, comme M. O'Carroll l'a mentionné. Depuis, nous n'avons jamais cessé d'offrir de nouveaux services et nous continuons à faire en sorte que les Canadiens obtiennent les services les plus innovateurs et de la meilleure qualité.

Rogers est le seul fournisseur nord-américain à avoir lancé un véritable service Internet haute vitesse. Nous avons connu trois générations de téléphones cellulaires. Les premiers étaient des téléphones analogiques qui permettaient seulement des communications vocales. Ces appareils étaient remarquables car ils nous libéraient tout à coup des câbles et des fils. Plus tard, nous avons déployé la technologie numérique qui nous permettait de transmettre des données, certes beaucoup plus lentement qu'aujourd'hui, mais c'était quand même assez remarquable pour l'époque. Aujourd'hui, nous offrons une véritable connexion à large bande qui nous permet d'obtenir un service équivalent à celui que l'on aurait chez soi sur un appareil branché à une connexion haute vitesse, sauf que dans ce cas, la connexion est disponible dans l'ensemble de la zone de couverture de l'utilisateur. Depuis deux ans, nous offrons une vitesse de téléchargement de 7,2 mégabits. Cela signifie que nos clients disposent d'un service de téléchargement plus rapide que celui dont disposent la plupart des foyers canadiens et ils peuvent bénéficier de ce service sur leurs appareils mobiles à l'intérieur de notre secteur de rayonnement. Les Américains commencent tout juste à offrir le service à 7,2 mégabits dans certains marchés et espèrent pouvoir le généraliser d'ici 2011. C'est un service que nous offrons déjà depuis longtemps.

Bell et TELUS ont annoncé qu'ils se joindraient, au cours des semaines prochaines, à la famille des technologies de communications cellulaires pour les mobiles, GSM, avec le lancement de leur service de troisième génération. Lorsqu'ils auront lancé leur réseau, le Canada offrira aux abonnés trois réseaux de troisième génération fournissant des services sans-fil à large bande. Aucun autre pays ne dispose de trois fournisseurs offrant ces services actuellement. Ainsi, dès 2001, nous avons commencé à exploiter un réseau GSM fournissant un service remarquable, quoique lent par rapport aux normes actuelles. En 2003, la vitesse de téléchargement était 300 fois supérieure à celle que nous offrions deux ans plus tôt. En 2006, nous avons déployé le premier réseau à large bande de troisième génération. En 2008, nous avons doublé sa vitesse et, en 2009, nous l'avons triplée. Cette évolution se poursuivra, étant donné que nous participons activement à une communauté mondiale d'expansion des capacités technologiques. Le Canada est un petit pays au niveau du nombre total d'abonnés, mais en prenant part activement à cet

The next slide shows that mobile broadband is becoming the most important technology in business innovation in recent years. We are so pleased that this committee has chosen this subject to study because mobile broadband will become the dominant way that customers around the world will connect to the Internet. This is so important because it provides ubiquitous service without digging up the streets to run wires everywhere. We will continue to see a variety of means to access the Internet in urban areas but wireless mobile broadband technologies will become the dominant way around the world for rural people to access the Internet.

There has been much said about the iPhone launch in the U.S., Canada and around the world. When the iPhone was first launched in the U.S., it suffered a number of problems and there was much publicity about poor network quality and service. When Rogers launched the product in Canada, iPhone customers did not experience the same performance issues that people in the U.S. experienced. That is because we made the necessary investments in advance of demand to ensure that we would have the capacity and the quality to offer high-speed services in a way that was satisfactory to our customers. We have the fastest and most reliable network in Canada, and it is among the best in the world.

Devices have evolved enormously. The cellphones that we had 25 years ago were large, expensive and could only be used for talking. They were marvels of technology for their time and one could develop a great deal of arm strength carrying portable units around. Since then, the industry has driven enormous innovation in the marketplace. Today, we have a combination of Smartphones, BlackBerry-type devices, iPhone-like devices and the next evolution is mobile broadband access over form factors such as the rocket stick. The Rogers Mobile Internet Stick is a standard connection that plugs into the side of a laptop to provide mobile broadband access up to 21 megabits per second, which is highly competitive with the fastest wired networks. It is easy to install: Just plug it in and it installs itself. You do not need an IT unit to do it. It is a consumer-oriented product. We have other form factors, such as what looks like a standard router that you can buy in any store. Rather than plugging a wired broadband connection into the back, it utilizes our third generation network to feed it. You can run an entire household using Wi-Fi, the standard technology used by all computers to communicate with each other over the air, through this device. Essentially, it allows access to the Internet for all your household computers with one interface point and one subscription to the Rogers network.

écosystème mondial, nous sommes en mesure de déployer ces technologies en même temps ou même en avance par rapport à la plupart des autres entreprises.

La diapositive suivante montre que le service mobile à large bande est, depuis quelques années, la technologie la plus importante en matière d'innovation dans le secteur des affaires. Nous sommes très heureux que votre comité ait choisi d'étudier ce secteur, étant donné que le service mobile à large bande deviendra la connexion à Internet privilégiée de tous les internautes du monde. C'est une innovation vraiment importante car elle permet d'offrir le service partout sans avoir à creuser pour enfouir des câbles. Dans les secteurs urbains, les différents moyens d'accès à Internet continueront à se multiplier, mais le service mobile sans-fil à large bande deviendra le moyen privilégié qu'utiliseront les internautes des régions rurales pour accéder à Internet.

Le lancement de l'iPhone aux États-Unis, au Canada et dans le monde a été très médiatisé. Lors du lancement de l'iPhone aux États-Unis, les clients ont éprouvé plusieurs problèmes qui ont révélé la piètre qualité des réseaux et des services. Lorsque Rogers a lancé le produit au Canada, les clients n'ont subi aucun des problèmes éprouvés aux États-Unis, parce que nous avions fait les investissements nécessaires et anticipé la demande afin de pouvoir disposer de la capacité et de la qualité nécessaires pour offrir à nos clients des services haute vitesse satisfaisants. Nous disposons du réseau le plus fiable et le plus rapide au Canada, un réseau qui se classe parmi les meilleurs du monde.

Les appareils ont connu une évolution fantastique. Il y a 25 ans, les téléphones cellulaires étaient volumineux, coûteux et servaient uniquement aux communications vocales. À l'époque, c'était des merveilles de la technologie et on se faisait les muscles à se promener partout avec un téléphone portatif. Depuis, l'industrie a fait des pas de géant. De nos jours, il existe toutes sortes de téléphones intelligents, des appareils de type BlackBerry ou iPhone et la prochaine évolution sera l'accès au service mobile à large bande à l'aide de dispositifs tels que le module clé *Rocket stick*. Le module clé Internet mobile de Rogers est un dispositif standard de connexion qui se branche sur le côté d'un ordinateur portatif afin d'offrir un accès mobile à large bande pouvant atteindre jusqu'à 21 mégabits par seconde, une vitesse qui se compare favorablement avec les vitesses qu'autorisent les réseaux câblés les plus rapides. L'installation est facile et se fait automatiquement dès que le module est branché. Il n'est pas nécessaire de faire appel à des spécialistes de l'informatique. C'est un produit conçu pour faciliter la tâche de l'utilisateur. Nous avons d'autres dispositifs, notamment un appareil qui ressemble à un routeur normal que l'on trouve dans n'importe quel magasin. Mais cet appareil n'est pas branché à un câble de connexion à large bande, il utilise notre réseau de troisième génération. Ce dispositif permet de disposer partout chez soi de la Wi-Fi, la technologie standard utilisée par tous les ordinateurs pour communiquer entre eux sans fil. Essentiellement, il permet à tous les ordinateurs de la maison d'avoir accès à Internet à partir d'un seul point d'interface et un seul abonnement au réseau Rogers.

We are Canada's most reliable network. This is a fact that has been proven by independent third-party analysis. We have invested an enormous amount of money. Those of you who travel to other destinations outside of Canada might realize that wireless service quality in Canada is second to none in the world; and Rogers is at the top of the Canadian wireless service quality. That position has allowed us to invest in innovation and capacity far in advance of demand. Today, our GSM service is available to 95 per cent of Canadians. Our third-generation wireless service is currently available to 84 per cent of the population, and we will reach 90 per cent in 2010. Our high-speed 21-megabit service is available in the top five markets in Canada and will be available to 90 per cent of Canadians during 2010. These fabulous innovations can be used by our customers immediately upon roll-out using the devices I have described.

Ken Engelhart, Senior Vice-President, Regulatory, Rogers Communications Inc.: I will talk to you about pricing and availability of wireless services because we read a lot about this in the media. International pricing plans and practices are difficult to compare. Some recent poorly designed studies suggest that Canadian prices are not competitive. The baskets used in these studies to compare countries do not reflect North American usage and fail to account for discounts, promotions, et cetera.

The OECD came out with results of a study a few weeks ago, and people were worried because Canada came out badly. The study claimed that the United States is the most expensive wireless country in the world, whereas within the industry, it is generally believed that the U.S. is the cheapest wireless service in the world. You have to be careful when you look at the results of some of these studies. We recommend the industry standard way of doing these comparisons using a simple methodology: Average revenue per minute. Tally up the total revenue from voice services in a country and divide that by the minutes of wireless voice services in a country and the resulting figure is the average revenue per minute. It is not perfect, but it is the most reliable way to make an international comparison. When the comparison is done in that way, it shows that Canada has very low wireless prices.

There is a selection of countries at page 16 of the material before the committee. The data come from Merrill Lynch's *Global Wireless Matrix 3Q09*. They come out with this study every quarter. It is a treasure trove of valuable data for the study of international wireless service. For example, it shows that wireless prices in Germany are 16 cents per minute, 15 cents per minute in Italy and 12 cents per minute in the U.K. Canada is at 8 cents per minute and the U.S. is at 5 cents per minute. Certainly, the U.S. price is lower than ours, but we are remarkably low-priced providers given our far-flung geography.

Rogers offre le réseau le plus fiable du Canada. Des études indépendantes l'ont prouvé. Nous avons investi d'importants montants dans ce secteur. Ceux d'entre vous qui voyagent à l'extérieur du Canada savent que la qualité du service sans-fil offert chez nous n'a rien à envier aux services que l'on trouve dans les autres pays du monde; et Rogers offre le service sans-fil le plus fiable. La position que nous occupons nous a permis d'investir dans l'innovation et d'augmenter nos capacités afin d'anticiper la demande. Aujourd'hui, 95 p. 100 des Canadiens ont accès au service GSM. Notre service sans-fil de la troisième génération est accessible à ce jour à 84 p. 100 de la population et il desservira 90 p. 100 de la population en 2010. Notre service haute vitesse à 21 mégabits est actuellement offert dans les cinq plus grands marchés du Canada et sera disponible pour 90 p. 100 des Canadiens au cours de l'année 2010. Ces fabuleuses innovations seront utilisables par nos clients dès la mise en vente des dispositifs dont je vous ai parlé.

Ken Engelhart, premier vice-président, Affaires réglementaires, Rogers Communications Inc. : Je vais vous parler des prix et de la disponibilité des services sans-fil, puisque ce sont deux sujets dont on parle beaucoup dans les médias. Il est difficile de comparer les forfaits et les pratiques tarifaires qui ont cours à l'étranger. Des études récentes de peu de valeur avancent que les prix canadiens ne sont pas concurrentiels. Les données examinées dans le cadre de ces études comparatives ne reflètent pas l'usage nord-américain et ne tiennent pas compte des rabais, des promotions, et cetera.

Il y a quelques semaines, l'OCDE a publié les résultats d'une recherche qui a beaucoup inquiété les observateurs, étant donné que le Canada n'y faisait pas bonne figure. Selon cette étude, c'est aux États-Unis que le service sans-fil est le plus cher du monde alors qu'au sein de l'industrie, on croit généralement que c'est aux États-Unis que le service sans-fil est le moins cher du monde. Il faut être très prudent lorsqu'on examine les résultats de telles études. Nous recommandons d'utiliser le paramètre que l'on applique dans l'industrie pour comparer les prix. La méthode est simple : on se base sur le revenu moyen des services par minute. Il suffit de faire le total des revenus des services vocaux dans un pays et de le diviser par le nombre de minutes de services vocaux sans-fil pour obtenir le revenu moyen par minute. Ce n'est pas une méthode parfaite, mais c'est le moyen le plus fiable d'effectuer des comparaisons internationales. Quand on procède de cette manière, on constate que le coût des services sans-fil est très bas au Canada.

À la page 16 du document remis au comité, un tableau fait état de différents pays. Les données proviennent du document *Global Wireless Matrix*, troisième trimestre de 2009, de Merrill Lynch. Cette compagnie réalise tous les trimestres une nouvelle étude qui contient des données extrêmement précieuses pour l'analyse des services sans-fil à l'échelle internationale. On constate par exemple que les tarifs du service sans-fil s'élèvent à 16 cents par minute en Allemagne, à 15 cents par minute en Italie et à 12 cents par minute au Royaume-Uni. Au Canada, le revenu moyen par minute s'élève à huit cents et aux États-Unis à 5 cents. Le coût est certes moins élevé aux États-Unis que chez nous, mais, compte tenu de notre vaste territoire, nous offrons un service remarquablement abordable.

The next slide contains all the data that Merrill Lynch publishes. Canada is toward the right part of the graph, among the lower-priced countries, and those to the right of us, other than the U.S., are in many cases not Western industrialized countries. Our trading competitors are all to the left of us; they are all more expensive.

To put that into context, one of my children goes to school in Philadelphia, so I thought I would be a good dad and get her an iPhone. We went to the AT&T store, and I found that it was a little more expensive than in Toronto, so I had our marketing people do a comparison.

There are different price plans. You can get an iPhone cheaper than this in Canada and in the U.S., but this is more or less the plan I got for my daughter, and I thought it was a good comparison. You pay \$95 in Toronto and \$115 in Philadelphia. You get 1,100 anytime minutes in Toronto and 900 in Philadelphia. In both places you get unlimited evenings and weekends. In the U.S., you get unlimited data and in Canada, you get 500 megabits of data a month. You can see that they are comparable.

I should tell you that because wireless data is compressed, it is very hard for anyone to get to 500 megabits of data on an iPhone in a month. Our average customer uses about 300 megabits.

Comparing Canada and the U.S., the U.S. is cheaper on average revenue per minutes, but for a medium price plan, we are about the same. For huge buckets of service, the U.S. is cheaper, and for smaller buckets of service, used by lower-income people, Canada is cheaper than the United States, so we think we are very competitive in price.

Senator Fox: Does that include the cost of the acquisition of the iPhone?

Mr. Engelhart: The device purchase cost is about the same, except that we have a three-year contract and they will have a two-year contract. With a two-year contract in the U.S. you can get the device for about \$200. In Canada, you can get the same device with a three-year contract for about \$200. Both countries are heavily subsidized. Our cost is much more than that.

Another statistic that we hear a lot about is wireless adoption rates, and people look at penetration rates. Canada comes out very poorly in penetration rate. Penetration rates look at the total number of subscriptions in a country divided by the population. However, in our view, it is not a very useful metric. In Canada, about 66 per cent of the population has cell phones. In some European countries, like Greece, the penetration rate is

La diapositive suivante contient toutes les données publiées par Merrill Lynch. Le Canada se situe vers la droite du graphique, parmi les pays où le service est le moins coûteux et les autres pays qui se trouvent à notre droite, à part les États-Unis, ne sont pas, dans beaucoup de cas, des pays occidentaux industrialisés. Tous nos concurrents commerciaux sont situés à notre gauche et sont tous plus chers.

Pour replacer tout ceci en contexte, je vais prendre l'exemple d'un de mes enfants qui étudie à Philadelphie. Ma réaction de bon père de famille a été de lui offrir un iPhone. Lorsque nous sommes allés au magasin AT&T, je me suis rendu compte que les appareils étaient un peu plus chers qu'à Toronto. J'ai donc demandé à notre personnel de marketing de faire une étude comparative.

Différents forfaits sont offerts. On peut se procurer un iPhone moins cher au Canada et aux États-Unis, mais c'est plus ou moins le forfait que j'ai obtenu pour ma fille et j'ai pensé que ce serait une bonne comparaison. À Toronto, ce forfait coûte 95 \$ et à Philadelphie, 115 \$. Le forfait comprend 1 100 minutes de temps d'antenne à Toronto et 900 à Philadelphie. Dans les deux cas, les communications sont illimitées en soirée et pendant les week-ends. Aux États-Unis, le volume de données inclus dans le forfait est illimité, tandis qu'au Canada, il est limité à 500 mégabits par mois. Vous pouvez constater que les deux forfaits sont comparables.

Je tiens à le préciser parce que les données sans-fil sont compressées et qu'il est extrêmement rare pour un utilisateur d'iPhone d'avoir besoin d'un volume supérieur à 500 mégabits de données par mois. Un abonné moyen utilise environ 300 mégabits.

Par comparaison, les États-Unis sont moins chers sur le plan du revenu moyen par minute, mais sur le plan du prix moyen des forfaits, le Canada est tout aussi abordable. Le service est moins coûteux aux États-Unis pour les consommateurs qui souhaitent utiliser un gros volume de données, mais pour une utilisation plus modeste telle que celle des consommateurs au revenu plus faible, le Canada est meilleur marché que les États-Unis. Aussi, nous estimons que nous sommes très concurrentiels sur le plan des tarifs.

Le sénateur Fox : Est-ce que cela comprend le prix d'achat de l'iPhone?

M. Engelhart : Le coût d'achat d'un appareil est sensiblement le même, si ce n'est qu'au Canada le contrat est de trois ans, alors qu'aux États-Unis il est de deux ans. Avec un contrat de deux ans aux États-Unis, l'appareil coûte environ 200 \$. Au Canada, on peut obtenir le même appareil avec un contrat de trois ans, pour environ 200 \$. Dans les deux cas, les appareils sont fortement subventionnés, car notre prix de revient est beaucoup plus élevé que cela.

Une autre statistique dont on parle beaucoup est le taux d'adoption du sans-fil et on examine également les taux de pénétration. Le Canada fait assez mauvaise figure sur le plan des taux de pénétration. Pour calculer les taux de pénétration, on prend le nombre total d'abonnements dans un pays divisé par le nombre d'habitants. Cependant, ce n'est pas, à notre avis, un calcul très utile. Au Canada, environ 66 p. 100 de la population

200 per cent, but you cannot have 200 per cent of a population. That means that in Greece and many other European countries people have one phone, but they have three or four subscriptions. They have different SIM cards that they put in and take out of their phones at different times of the day. Do not be troubled if you read that Canada has fewer subscriptions. You want to measure the use of wireless technology in an economy, and the metric for that is minutes of use per capita. You take the total minutes of use and divide by the population.

You see on the graph that Canada is again one of the world leaders. The U.S. is ahead of us, but on the next slide Canada is way over to the left, indicating one of the highest usages of wireless services in the world, again leading most of our competitors.

Sylvain Roy, Regional President, Quebec, Rogers Communications Inc.: As Mr. Engelhart has explained, Rogers has been obsessed with technology and innovation, and with winning the battle. To continue winning, we have developed a new obsession with customer service.

As recently as one month ago, I was running the Fido brand for Rogers, which is for quality of customer service, winning the J.D. Power award for best customer service of a wireless carrier in Canada.

We need to translate this technology obsession and maintain our technology leadership, but we must direct our energy and focus to customer service to continue winning and to exercise our leadership. We have demonstrated this commitment by publishing it, first. Second, we have established an escalation process. We are all consumers and know that nothing is more frustrating than not getting our service issues resolved.

We have a three-step approach. If a customer is not satisfied with the answer he is getting, he can escalate to a second step. The third step will be the president's office. We will try to address the issue and resolve the customer concern. In the event that that does not work, we have created an ombudsman position that handles complaints from customers who are not satisfied by the president's office. We publish monthly reports on the number of complaints going through all the different levels. We try to learn from this and to improve and simplify processes to improve satisfaction.

possède des téléphones cellulaires. Dans certains pays européens comme la Grèce, le taux de pénétration est de 200 p. 100, ce qui est impossible. Cela signifie qu'en Grèce et dans beaucoup d'autres pays européens, les consommateurs qui ont un téléphone, peuvent avoir trois ou quatre abonnements. Les clients ont plusieurs cartes à puce qu'ils insèrent dans leurs téléphones à différents moments de la journée. Le moins grand nombre d'abonnements au Canada ne devrait pas nous inquiéter. Pour mesurer l'utilisation de la technologie du sans-fil dans une économie, on utilise comme paramètre le nombre de minutes d'utilisation par habitant. Il suffit de prendre le nombre total de minutes d'utilisation et de le diviser par le nombre d'habitants.

Vous pouvez constater sur le graphique que le Canada figure encore parmi les chefs de file mondiaux. Nous sommes devancés par les États-Unis, mais sur la diapositive suivante, le Canada se situe nettement sur la gauche, ce qui révèle une des utilisations les plus intenses des services sans-fil au monde. Encore une fois, nous devançons la plupart de nos concurrents.

Sylvain Roy, président régional, Québec, Rogers Communications Inc.: Comme M. Engelhart l'a expliqué, Rogers est obsédé par la technologie et l'innovation et par la volonté d'être le meilleur. Pour continuer à battre la concurrence, nous avons adopté une nouvelle obsession, celle du service à la clientèle.

Il y a tout juste un mois, je dirigeais la marque Fido pour Rogers, qui met l'accent sur la qualité du service à la clientèle. Nous avons remporté le prix J.D. Power du meilleur service à la clientèle par un fournisseur de service sans-fil au Canada.

Nous devons traduire cette obsession pour la technologie et maintenir notre position de chef de file dans ce domaine, mais nous devons également diriger notre énergie vers le service à la clientèle pour continuer à battre la concurrence et à demeurer les meilleurs. Nous avons donné la preuve de notre engagement et, pour commencer, nous l'avons publié. Deuxièmement, nous avons établi un processus progressif. Nous sommes tous des consommateurs et nous savons qu'il n'y a rien de plus désagréable que de ne pas obtenir satisfaction lorsque nous avons des problèmes de service.

Nous appliquons une approche en trois étapes. Si un client est insatisfait de la réponse qu'il obtient, il peut passer à la seconde étape. La troisième étape, c'est le bureau du président. Nous examinons la situation et nous nous efforçons de résoudre le problème du client. Il peut arriver que l'on ne parvienne pas à trouver une solution. C'est pourquoi nous avons créé le poste d'ombudsman dont le titulaire est chargé d'examiner les plaintes des clients auxquelles le bureau du président n'a pas pu apporter une solution. Nous publions chaque mois un compte rendu des plaintes qui ont franchi les différents niveaux. Nous nous efforçons d'en tirer les leçons et d'améliorer et de simplifier les processus afin d'augmenter la satisfaction des clients.

On the spectrum side, I will begin by quoting the chairman of the FCC, Julius Genachowski:

Spectrum is the oxygen of our mobile networks. While the short-term outlook for 4G spectrum availability is adequate, the longer-term picture is very different. In fact, I believe that the biggest threat to the future of mobile in America is the looming spectrum crisis.

While Mr. Genachowski refers to spectrum as the oxygen, we like to refer to it as the real estate of the business. Regardless of how much technology you are willing to invest, you need the real estate on which to place your infrastructure. There is premium and there is average real estate. Quality available spectrum allows us to fully leverage technology, because technology alone will not satisfy the demand.

The graph indicates that mobile wireless will explode over a four- or five-year time frame. This will not take a generation or 15 years. It is very short term. We need quality spectrum so that we can invest in technology and support the Canadian economy.

Investment in technology and coverage creates jobs and thus supports the economic growth of the country. Spectrum fees increase costs to Canadian subscribers. Every dollar spent on spectrum is a dollar we cannot spend on technology and improving coverage to rural areas of Canada. This puts us at a competitive disadvantage. We said that the U.S. has the cheapest service delivery. They also have among the cheapest spectrum fees, basically charging only administrative costs of the spectrum to the operators so that they can focus all their energy and resources on developing the technology and improving service to customers. This results in a more affordable cost of service to Canadians.

It is important for Canadians and the Canadian economy that spectrum licence fees are limited to administrative costs so that instead of spending billions of dollars buying spectrum, which translates into higher costs for Canadian users, the operators can invest all their available resources into improving service to the customer.

Senator Zimmer: Thank you for your appearance today and your presentation. I would like to know more about Rogers' plan for mobile broadband deployment. What are your plans in my home province of Manitoba?

Mr. Roy: Thank you for the question. As part of my duties at Rogers, I have been working for the last year with our now partners, but also competitors, Manitoba Telephone System. We

Pour ce qui est du spectre, je vais commencer par citer Julius Genachowski, le président de la FCC :

Le spectre est l'oxygène de nos réseaux sans-fil. Bien qu'à court terme, la disponibilité des fréquences soit convenable pour le spectre 4G, à plus long terme, les perspectives sont bien différentes. De fait, je crois que la plus grande menace qui plane sur l'avenir du sans-fil aux États-Unis est la crise imminente du spectre.

Alors que M. Genachowski compare le spectre à l'oxygène, nous préférons le comparer au marché immobilier. Quelle que soit la technologie dans laquelle vous voulez vous engager, vous avez besoin d'une infrastructure immobilière pour vous implanter. Le parc immobilier varie d'excellent à moyen. Un spectre d'excellente qualité nous permet de tirer pleinement parti de la technologie, parce que la technologie en elle-même ne suffit pas pour répondre à la demande.

Le graphique révèle que les services sans-fil vont connaître une véritable explosion dans quatre ou cinq ans. Il ne faudra pas attendre une génération, ni même 15 ans. Cela va se produire à très court terme. Nous avons besoin d'un spectre de qualité pour pouvoir investir dans la technologie et appuyer l'économie canadienne.

L'investissement dans la technologie et la couverture crée des emplois et encourage donc la croissance économique au pays. Les frais de spectre contribuent à augmenter les coûts pour les abonnés canadiens. Chaque dollar investi dans le spectre est un dollar de moins consacré à la technologie et à l'amélioration de la couverture dans les zones rurales du Canada. Cette situation place le Canada dans une position désavantageuse. Nous avons vu que les États-Unis offrent le service le moins cher. C'est également aux États-Unis que les frais de spectre sont parmi les moins chers et servent essentiellement à couvrir les frais d'administration du spectre, si bien que les opérateurs peuvent consacrer leur énergie et leurs ressources au développement technologique et à l'amélioration du service à la clientèle. Ainsi, les services seraient plus abordables pour les Canadiens.

Il est important pour les Canadiens et pour l'économie canadienne que les frais de renouvellement des licences de spectre soient établis de façon à couvrir les frais d'administration plutôt qu'à contraindre les opérateurs à payer des milliards de dollars pour l'achat de licences d'exploitation du spectre, entraînant du fait même des coûts plus élevés pour les utilisateurs canadiens. Ainsi, les opérateurs seraient en mesure de consacrer toutes leurs ressources disponibles à l'amélioration du service à la clientèle.

Le sénateur Zimmer : Merci pour les témoignages que vous nous avez présentés aujourd'hui. J'aimerais savoir quels sont les projets de Rogers en matière de déploiement du service sans-fil à large bande. Quels sont vos plans pour ma province du Manitoba?

M. Roy : Merci pour votre question. Dans le cadre de mes fonctions à Rogers, je travaille depuis un an avec nos nouveaux partenaires qui sont également nos concurrents, du Manitoba

have been working in a set-up that is somewhat different but also more and more required in order to deliver service in rural areas.

Last June, we announced a partnership with MTS to build a network for the entire province of Manitoba. That network will cover over 98 per cent of the population. By sharing costs, Rogers and MTS, who are still competing, will be able to develop the technology to reach the maximum coverage, yet provide an alternative for customers in rural Manitoba where they have only had access to MTS services up until now.

Senator Zimmer: You say in your presentation that higher wireless licence fees are not warranted. Could you elaborate?

Mr. Roy: Resources are limited. Each company needs to invest, and we invest in our employees and our network. When we have to invest in paying the spectrum fee, that money that is not available for other things. Those other things include investing in technology and better customer service.

Mr. Berner: The radio spectrum that the wireless industry uses is a small slice of the total available spectrum. The revenue that is achieved through the licensing of spectrum comes almost solely from the mobile wireless industry. We have a challenge, which was described earlier, in that as mobile broadband use increases and mobile Internet use increases, this will dwarf the demand previously deployed for voice services.

Technology will take us to a certain point to enable us to reuse those little bits of spectrum over and over again, but it will not be sufficient to allow us to satisfy the huge demand that will come from mobile broadband services. If a similar price of spectrum is extrapolated as to what is already paid for the amount of spectrum that will be required, this will limit the ability of the wireless industry to provide that capacity in the future. Consequently, we believe that a model of cost recovery on the part of the regulator, as is used in the vast majority of regulator regimes in the world, is the right model because it encourages investment in the services and in the capacity that customers demand.

Senator Zimmer: Could you explain why Rogers will need additional spectrum in the future?

Mr. Berner: Senator, we believe that the demand on our networks today is a small proportion of what we will see in the next five to 10 years. We need to be able to plan the networks based on what spectrum becomes available. One of the challenges that we have in the world is that this industry is a scale industry. However, spectrum is allocated differently in different parts of the world, and manufacturers have to make decisions on how they will invest in their equipment and devices. If we have spectrum

Telephone System. Nous nous sommes penchés sur un programme un peu différent mais de plus en plus nécessaire pour offrir des services dans les régions rurales.

En juin dernier, nous avons annoncé un partenariat avec MTS en vue de mettre en place un réseau pour l'ensemble de la province du Manitoba. Ce réseau desservirait plus de 98 p. 100 de la population. Grâce au partage des coûts, Rogers et MTS, qui sont toujours des concurrents, seront en mesure de mettre au point la technologie nécessaire pour atteindre une couverture maximale tout en offrant deux options aux clients des zones rurales du Manitoba qui, jusqu'à présent, avaient seulement accès aux services de MTS.

Le sénateur Zimmer : Vous avez dit au cours de votre exposé que l'augmentation des frais de licence pour les communications sans-fil n'est pas souhaitable. Pouvez-vous expliquer?

M. Roy : Les ressources sont limitées. Chaque compagnie doit investir et nous investissons dans nos employés et dans notre réseau. Lorsque nous devons payer des frais plus élevés pour le spectre, c'est autant d'argent dont nous ne pouvons pas disposer pour d'autres activités telles que la recherche technologique et l'amélioration du service à la clientèle.

M. Berner : Le spectre radio qu'utilise le secteur du sans-fil est une petite partie de l'ensemble du spectre disponible. Les recettes accumulées à partir des frais de licence du spectre proviennent presque uniquement du secteur des communications mobiles sans-fil. Comme nous l'avons expliqué un peu plus tôt, le défi qui se pose à nous est que l'augmentation de l'utilisation du service mobile à large bande et l'augmentation de l'utilisation du service Internet mobile, contribueront à réduire considérablement la demande antérieurement déployée pour les services vocaux.

La technologie nous permettra dans une certaine mesure de réutiliser plusieurs fois ces petites parcelles de spectre, mais cela ne suffira pas pour répondre à l'énorme demande en matière de services mobiles à large bande. Une simple extrapolation des frais que nous payons actuellement par rapport à la largeur de spectre dont nous aurons besoin montre clairement que cela limitera la capacité de l'industrie du sans-fil à répondre aux besoins futurs. En conséquence, nous pensons que le meilleur modèle serait celui de la récupération des coûts par l'organisme de réglementation, comme c'est le cas dans la vaste majorité des régimes de réglementation d'autres pays du monde, parce qu'il encourage l'investissement dans les services et dans la capacité demandée par les clients.

Le sénateur Zimmer : Pouvez-vous nous dire pourquoi Rogers aura besoin d'un spectre plus grand au cours des années à venir?

M. Berner : Monsieur le sénateur, nous pensons que la demande à laquelle nos réseaux répondent aujourd'hui ne représente qu'une faible partie de la demande à laquelle nous ferons face dans cinq ou 10 ans. Nous devons absolument mettre en place des réseaux adaptés au spectre qui sera disponible. Un des défis auxquels notre industrie fait face dans le monde, tient au fait qu'elle est une industrie d'échelle. Or, le spectre est attribué selon des critères différents dans les différentes parties du monde

that is allocated differently than it is in other parts of the world, then manufacturers must make choices, and the total number of devices that become available to us becomes much smaller.

The North American spectrum plan is unique in the world, and therefore what we tend to get in terms of devices is a small subset of what is available in other parts of the world. We would like it see more harmonization of spectrum with other regulatory regimes across the planet, which would give our customers a larger selection of devices and lower our costs of providing those services.

Second, we need larger blocks of spectrum. We call them contiguous blocks, so it is continuous blocks of radio spectrum that enable us to provide more capacity in that same amount of spectrum than we could if they were just little bits distributed all over the place.

Senator Zimmer: Have you had any requests from new wireless entrants for roaming and tower-sharing agreements, and how have you handled those? What is the progress on these arrangements to date?

Mr. Engelhart: I am glad you asked that question, because we have been reading in the press some grumbling by some of the new entrants, and it has left us puzzled. Mr. Roy and I, mostly Mr. Roy, have successfully concluded roaming agreements with all the new entrants who have approached us, and we did that in a business negotiation that did not need arbitration or enforcement from Industry Canada. We have also provided access to a huge number of our towers to the new entrants. We believe the government policy that requires us to make those facilities available is working, and we are proud of what we have done.

Senator Zimmer: Thank you for your candour and information. It will be helpful to us.

Senator Fox: Welcome to our committee. The main area of interest for me and for many members of the committee is high-speed Internet access across the country. Some countries have developed strategies to bring high-speed Internet access to most parts of their country. One example is France, with a strategy called France Numeric, which talks of high-speed Internet access as a question of right. Even if you are living in the top of the French Alps, even away from the ski centres, you have right to high-speed Internet access. I do not know how they will deliver it in a cost efficient manner, but that fact is that it is considered to be a right.

et les fabricants doivent prendre des décisions quant aux investissements qu'ils devront faire dans l'équipement et les appareils. Si le spectre est attribué de manière différente dans d'autres parties du monde, les fabricants devront faire des choix et la quantité totale des dispositifs auxquels nous aurons accès sera beaucoup plus réduite.

Le découpage du spectre nord-américain est unique au monde, si bien que les appareils que nous pouvons offrir sont moins nombreux que ceux qui sont disponibles dans les autres parties du monde. Nous souhaiterions une plus grande harmonisation du spectre avec d'autres régimes de réglementation de la planète afin de pouvoir offrir à nos clients un plus grand choix d'appareils et de baisser nos frais de services.

Deuxièmement, nous devons pouvoir disposer de plus grandes tranches de spectre. Ce sont des tranches voisines de spectre radio qui, en raison de leur contiguïté, nous permettent une plus grande capacité que l'assemblage de plusieurs tranches distinctes réparties un peu partout dans le spectre.

Le sénateur Zimmer : Avez-vous déjà été abordés par de nouvelles entreprises de téléphonie sans-fil qui souhaitent conclure des ententes d'itinérance et d'accès partagé aux pylônes avec vous et comment avez-vous réagi à ces demandes? Où en sont ces demandes actuellement?

M. Engelhart : Je suis heureux que vous ayez posé la question, étant donné que la presse a rapporté le mécontentement de certaines nouvelles entreprises, ce qui nous a laissés perplexes. M. Roy et moi-même, surtout M. Roy d'ailleurs, avons conclu avec succès des ententes d'itinérance avec toutes les nouvelles entreprises qui nous en ont fait la demande et nous avons procédé à ces ententes dans le cadre d'une négociation commerciale qui n'a pas nécessité l'arbitrage ou l'intervention d'Industrie Canada. Aux nouvelles entreprises, nous avons aussi offert l'accès à un très grand nombre de nos pylônes. Nous pensons que la politique gouvernementale qui exige la mise à disposition de ces installations donne de bons résultats et nous sommes fiers de ce que nous avons fait.

Le sénateur Zimmer : Merci pour votre franchise et pour ces informations qui nous seront utiles.

Le sénateur Fox : Bienvenue à notre comité. L'aspect qui m'intéresse le plus et qui importe aussi à un grand nombre de membres du comité, c'est l'accès à Internet haute vitesse dans toutes les régions du pays. Certains pays ont mis au point des stratégies visant à offrir l'accès à Internet haute vitesse dans toutes les régions de leur territoire. La France, par exemple, a adopté une stratégie appelée France Numérique dans laquelle on considère que l'accès à Internet haute vitesse est un droit. Même les gens qui habitent dans les Alpes françaises, loin des centres de ski, ont droit d'avoir accès à Internet haute vitesse. Je ne sais pas comment la France va s'organiser pour offrir ce service de façon économique, mais c'est un fait que l'accès est considéré comme un droit.

In Great Britain, Digital Britain decided they wanted to go toward universal access, but they are more Canadian than the French, and it is "as much as access as possible in the circumstances," which is the good old MacKenzie King aphorism.

I would be interested in your opinion on how we could develop a strategy in Canada to ensure the greatest possible Internet access, particularly in the remote communities. To me, to put a pile of money on the table and have people bid on it is not a strategy; it is a way to block some holes, but not a strategy. We would like to develop a strategy. I would like to hear you talk about the role that high-speed, wireless Internet can play in developing such a strategy. That is my general question.

In your presentation, you say GSM covering 94 per cent of the population. I assume that is at 7 megabits per second, and your 85 per cent refers to the 21 megabits. Would you consider 7 Mbps as high speed Internet access?

Mr. Engelhart: Let me preface my remarks by saying that in terms of broadband deployment, Canada is doing well. Wireline broadband has been the dominant technology to date. We benefit in Canada because the cable and phone companies competed vigorously. This got us out to an early lead, and for many years we were the first or second in the world. We are still the fifth or sixth in the world in terms of household penetration, and we lead the G8, so we are doing very well in terms of penetration of broadband, but as you say, senator, the rural areas are an issue.

Canadians can get high-speed Internet service if they want to get satellite service, which provides high-speed Internet service. It is not as fast as the wireline service my friend Mr. O'Carroll provides, or the wireless service the wireless company provides, but it is fast. It is also a bit expensive, but it is ubiquitously available.

In terms of the definition of broadband, most people would define it as a megabit per second of speed, or a megabit and a half. I believe Industry Canada, in their recent rural broadband project, described it as a megabit and a half. The satellite provides that.

The answer to your question, jumping right to the end, is we think that this mobile broadband technology is the way to serve the rural markets. If you are not content with satellite service as the solution for the remote areas and you want to expand the terrestrial networks, mobile broadband is a much better technology than ploughing fibre optics, because it is cheaper. You can go to an antenna, using wireless microwave, and that

En Grande-Bretagne, Digital Britain a décidé d'offrir l'accès universel, mais les Britanniques ressemblent plus aux Canadiens qu'aux Français et ils proposent d'offrir le plus grand accès possible compte tenu des circonstances, selon la bonne vieille formule de MacKenzie King.

J'aimerais savoir comment vous envisagez d'élaborer au Canada une stratégie visant à offrir le plus grand accès possible à Internet, en particulier dans les collectivités isolées. Selon moi, on ne propose pas une stratégie véritable en mettant une somme d'argent sur la table et en demandant aux gens de faire des offres; c'est peut-être une façon de combler les lacunes, mais pas une stratégie. Nous aimerions élaborer une stratégie. J'aimerais savoir ce que vous pensez du rôle que l'Internet sans-fil à haute vitesse peut jouer dans l'élaboration d'une telle stratégie. Voilà ma question globale.

Dans votre exposé, vous affirmez que le réseau GSM couvre 94 p. 100 de la population. Je suppose que ce chiffre se rapporte à la vitesse de 7 mégabits par seconde et que le chiffre de 85 p. 100 se rapporte à la vitesse de 21 mégabits. Peut-on considérer une vitesse de téléchargement de 7 mégabits par seconde comme un accès haute vitesse à Internet?

M. Engelhart : Permettez-moi de préciser pour commencer que le déploiement du service à large bande se déroule très bien au Canada. Jusqu'à présent, l'accès filaire à large bande a été la technologie la plus courante. La vigoureuse concurrence que se livrent les câblodistributeurs et les compagnies de téléphone est profitable au Canada. Cela nous a placés très tôt à l'avant-garde et pendant de nombreuses années, nous occupons le premier ou le deuxième rang dans le monde. Le Canada occupe encore la cinquième ou sixième place dans le monde en termes de pénétration des foyers et nous sommes en tête des pays du G8. Nous obtenons donc de très bons résultats en matière de pénétration du marché pour la connexion à large bande mais, comme vous l'avez signalé, monsieur le sénateur, les régions rurales posent problème.

Les Canadiens peuvent obtenir un service Internet haute vitesse s'ils veulent s'abonner à un service par satellite qui offre ce type de connexion. Ce n'est pas aussi rapide que le service filaire qu'offre mon ami M. O'Carroll, ou que le service sans-fil que fournit la compagnie sans-fil, mais c'est assez rapide. C'est un service assez coûteux, mais il est disponible partout.

Quant au terme large bande, la plupart des gens le définissent comme un service offrant une vitesse de un mégabit ou un mégabit et demi par seconde. Je crois qu'Industrie Canada, dans son récent projet de large bande pour les régions rurales a établi la vitesse à un mégabit et demi. Le service par satellite permet cette vitesse.

Je me rends directement à la fin pour répondre à votre question. Nous pensons que cette technologie large bande mobile est le moyen de desservir les marchés ruraux. Si le service par satellite ne vous plaît pas comme solution pour desservir les régions éloignées et si vous souhaitez étendre les réseaux terrestres, le service large bande mobile est une bien meilleure technologie que celle qui consiste à enterrer des câbles à fibre

antenna can serve several square miles of territory. That is cheaper than installing fibre optics and connecting all the ranches or farms in an area.

It is also better because things like satellite are a one-trick pony — they can deliver high-speed Internet. A mobile broadband infrastructure can provide voice and Internet. As Mr. Berner explained, you can provide wireline services equivalents.

We believe this mobile broadband technology will be the solution around the world in the same way it has been for voice. Third World countries have been looking for years to determine how to provide telephone service for their citizens. As recently as two or three years ago, international groups were debating this issue. There is no debate anymore. Phone service is provided by cellular networks in the Third World.

Mr. Berner: Senator Fox, the numbers are as you indicated. Ninety-five per cent is using our second generation GSM service and 84 per cent is currently with HSPA service at 7.2 megabits per second.

Senator Fox: Do these numbers change, Mr. Berner, with new licensees coming into the market or will they be concentrating mostly on urban areas?

Mr. Berner: It is a good question, Senator Fox.

First, new licensees will overbuild and launch in urban areas of the country according to their public plans. This provides them with a base of customers in a high-density market to serve more economically. Second, the radio spectrum garnered in the last spectrum auction at a relatively high frequency is unsuitable for rural coverage to any extent.

Companies such as Rogers, Bell and TELUS have spectrum in lower frequencies that has much greater reach. Thereby, we can cover a much larger area from a cell site than with higher frequencies. All of the broad-area coverage on this map is provided at those lower frequencies. We also have the higher frequencies in the urban areas to provide more capacity to our customers.

Senator Fox: Mr. Engelhart, could you help us understand how you pay for this?

We have a tendency to talk about rural communities in the North, but I understand there are 300,000 people on the southern shores of the St. Lawrence near Montreal and Quebec City that do not have high-speed Internet access.

optique, étant donné qu'elle est moins coûteuse. La technologie des micro-ondes permet, avec une seule antenne, de desservir un territoire de plusieurs milles carrés. C'est beaucoup moins coûteux que d'installer des fibres optiques afin de connecter toutes les fermes de la région.

C'est aussi une meilleure solution parce que le service par satellite propose seulement une chose — l'Internet haute vitesse. En revanche, une infrastructure large bande mobile permet à la fois la téléphonie et l'accès à Internet. Comme l'a expliqué M. Berner, une telle infrastructure permet d'offrir l'équivalent des services filaires.

Nous croyons que cette technologie large bande mobile sera la solution dans le monde entier, comme elle l'a été pour les services de transmission de la voix. Les pays du tiers-monde cherchent depuis des années les moyens d'offrir un service de téléphonie à leurs citoyens. Il y a deux ou trois ans, des groupes internationaux se penchaient encore sur cette question. Le débat est fini. Dans le tiers-monde, les services téléphoniques sont rendus possibles grâce aux réseaux de téléphonie cellulaire.

M. Berner : Sénateur Fox, les chiffres sont tels que vous l'indiquez. Le pourcentage de 95 p. 100 correspond à l'utilisation du service GSM de seconde génération et le pourcentage de 84 p. 100 correspond au service actuel HSPA de 7,2 mégabits par seconde.

Le sénateur Fox : Est-ce que ces chiffres changent, monsieur Berner, avec l'arrivée de nouveaux détenteurs de licences sur le marché ou est-ce que ces derniers se concentreront surtout sur les zones urbaines?

M. Berner : C'est une bonne question, sénateur Fox.

Au début, les nouveaux détenteurs de licence se concentreront surtout dans les zones urbaines du pays, conformément à leurs plans publics. Ils constitueront ainsi une base de clients dans un marché à haute densité qu'ils pourront desservir de manière plus rentable. Deuxièmement, le spectre radio acquis lors de la dernière vente aux enchères du spectre se situe à une fréquence relativement élevée qui ne convient pas à la couverture en zone rurale.

Des compagnies comme Rogers, Bell et TELUS disposent d'un spectre dans les basses fréquences qui ont une beaucoup plus grande portée. Par conséquent, un réseau cellulaire nous permet de desservir un beaucoup plus grand territoire qu'avec les fréquences élevées. Toute la couverture signalée sur cette carte est offerte à ces fréquences plus basses. Dans les zones urbaines, nous utilisons également les hautes fréquences pour offrir une plus grande capacité à nos clients.

Le sénateur Fox : Monsieur Engelhart, pouvez-vous nous aider à comprendre comment on finance un tel service?

On a tendance à penser uniquement aux collectivités rurales du Nord, mais je crois que 300 000 personnes habitant la rive sud du Saint-Laurent, près de Montréal et de Québec, n'ont pas encore accès à Internet haute vitesse.

However, let us stick with the northern community. It would have to be some kind of satellite service possibly based on the Cancom model where the community sets up a community antenna. You may have some thoughts on that.

Where does the role of the private sector end and where does the role of government start? I can only assume that the private sector has been able to build this because of investment, profit and return on investment. Is there some way for the two to cooperate to extend high-speed Internet access to areas you generally would not under a normal business plan?

Mr. Engelhart: As you discussed with Mr. Berner, we provide coverage to about 95 per cent of the Canadian population. Bell and TELUS do somewhat better. Between those two, about 98 per cent of the Canadian population has access to some sort of cell service. They may not be planning to roll out this broadband service to the last 5 per cent. They have a voice and low-speed infrastructure. I believe the subsidy they might require to add broadband would be more modest than using any other technology.

There are essentially two models for public-private cooperation. First is for the government to identify an area to which they want to provide broadband. This was done in the current Industry Canada rural broadband program. They then ask companies to make proposals. Essentially, whoever meets their qualifications will get the contract at the lowest subsidy value. It is a good model.

I urge this committee to think about the voucher model, which is the second option. I think it can work better in many ways. The government gives citizens of those communities a voucher for \$50 per month towards broadband service. Once the private sector sees demand in the area in the form of government vouchers for broadband service, then the private sector will respond.

Both models can work, but the voucher model has not been tried extensively. I think it allows the marketplace more flexibility.

Senator Fox: Have you any knowledge of how the U.S. has addressed this issue of remote area access?

Mr. Engelhart: It is the former RFP subsidy model.

Senator Fox: We talk about 94 per cent, 96 per cent or 98 per cent coverage of the population. Are you able to give us provincial information on the coverage and whether some provinces are lagging behind? I do not expect you to have this information at your fingertips.

Mr. Engelhart: We would be happy to provide you with that information.

Cependant, restons dans le Nord. Je suppose que la connexion est rendue possible grâce à un service par satellite, éventuellement selon le modèle Cancom, lorsqu'une collectivité installe une antenne communautaire. Vous avez peut-être réfléchi à cela.

Où prend fin le rôle du secteur privé et où débute celui du gouvernement? Je suppose que le secteur privé a pu bâtir cette infrastructure à coup d'investissements et grâce aux profits et au rendement des investissements. Serait-il possible pour les deux secteurs de collaborer de manière à étendre l'accès aux services Internet haute vitesse aux régions dont la couverture serait normalement exclue d'un plan d'entreprise?

M. Engelhart : Comme vous l'avez signalé au cours de votre échange avec M. Berner, nous offrons une couverture à environ 95 p. 100 de la population canadienne. Bell et TELUS obtiennent des résultats légèrement supérieurs. Entre eux deux, ils offrent l'accès à un service de téléphone cellulaire à environ 98 p. 100 de la population canadienne. Ils n'ont peut-être pas l'intention d'offrir ce service à large bande à la tranche de 5 p. 100 restante. Ils disposent d'une infrastructure de transmission de la voix et de transmission à bas débit. Je suppose que les crédits dont ils auraient besoin pour ajouter la connexion à large bande seraient moindres que s'ils utilisaient une autre technologie.

Il existe essentiellement deux modèles de collaboration entre le secteur public et le secteur privé. Le premier consiste pour le gouvernement à identifier un secteur dans lequel il souhaite offrir un service de connexion à large bande. C'est ce qu'a fait Industrie Canada avec le programme actuel de connexion à large bande en régions rurales. Ensuite, le gouvernement demande aux entreprises de lui faire des propositions. Essentiellement, l'entreprise qui répond à tous les critères et qui offre le prix le plus bas, obtient le marché. C'est un bon modèle.

J'invite le comité à se pencher sur le modèle des coupons. C'est une deuxième option qui, selon moi, peut donner de meilleurs résultats. Cela consiste pour le gouvernement à donner aux habitants des collectivités concernées un coupon de 50 \$ par mois pour couvrir les frais du service large bande. Dès que le secteur privé constate qu'il y a une demande, en raison de la distribution de bons gouvernementaux pour le service large bande, il passe à l'action.

Les deux modèles peuvent donner des résultats, mais le modèle de coupons n'a pas été mis à l'épreuve à grande échelle. Je pense qu'il accorde plus de flexibilité au marché.

Le sénateur Fox : Savez-vous comment les États-Unis ont réglé la question de l'accès dans les régions éloignées?

M. Engelhart : Ils ont utilisé le premier modèle, celui de la demande de propositions.

Le sénateur Fox : Nous parlons d'une couverture de 94, 96 ou 98 p. 100 de la population. Pouvez-vous nous donner des informations concernant la couverture dans les provinces et nous indiquer si certaines provinces accusent un certain retard? Je ne m'attends pas à ce que vous ayez ces informations sous la main.

M. Engelhart : Je serai ravi de vous les fournir.

I would like to make one last editorial comment on your last question. We are focused on the multibillion dollar project that President Obama has introduced for broadband deployment as part of the fiscal stimulus. Before that, some interesting things were happening in the U.S. through Connect USA, ConnectKentucky and programs like that. ConnectKentucky was successful in getting ubiquitous broadband deployment throughout Kentucky. They simply published a list of available towers and made those towers available for free.

We sometimes find it very difficult to put up a tower when we go to communities. There is usually only one tall structure in the entire community and it is often a water tower. They sometimes will not let us use it. If we try to build a tower, we get protests and letters from the local MP asking why we are so irresponsible.

Kentucky indicated it had pre-cleared water towers and provided a map of where they were. Companies could use them any time they wanted for free. I cannot tell you how much of a stimulus that was for rural deployment of broadband in the state.

Senator Fox: You operate in every province in the country. There is a program in Quebec using provincial money, Communautés rurales branchées. Are there any provinces that have access programs that you find to be interesting or better than others which you think we should examine in depth?

Mr. Engelhart: We have not won bids in many provinces so we are not crazy about any of them. They all largely have the same model for indicating requirements and seeking proposals.

Senator Fox: Regarding spectrum licence renewal fees, you obviously buy spectrum. Do you still pay annual fees after buying the spectrum?

Mr. Engelhart: Yes. When you buy spectrum in an auction, you pay no licence fees for 10 years. Licence fees are payable on renewal. Industry Canada has indicated they will increase fees from their current level to what they have called "market based levels." We do not know what that means, but we are concerned we could have a huge rate increase.

Senator Fox: You say Canadian spectrum fees are much higher than FCC fees charged to U.S. carriers. Is it a material difference going down to the consumer as a result of the fee?

Mr. Engelhart: Yes. It is virtually zero in the U.S. whereas it is a sizeable proportion of our costs in Canada.

J'aimerais faire un commentaire au sujet de votre dernière question. Dans le cadre de son plan de stimulation économique, le président Obama a lancé un projet de déploiement de service large bande de plusieurs milliards de dollars. Auparavant, il y avait eu des choses intéressantes aux États-Unis grâce à des programmes comme Connect USA et ConnectKentucky notamment. Le programme ConnectKentucky est parvenu à offrir l'accès à la connexion large bande partout au Kentucky, en publiant la liste de tous les pylônes existants et en autorisant leur utilisation gratuite.

Il est parfois difficile d'installer des pylônes dans certaines collectivités. Généralement, il n'existe qu'une structure haute dans toute la collectivité et c'est souvent un château d'eau. Et parfois, nous n'avons pas le droit de l'utiliser. Si l'on décide de construire un pylône, on reçoit des lettres de protestation et des courriers du député local qui nous demande pourquoi nous agissons de manière aussi irresponsable.

Le Kentucky avait fait savoir dès le départ qu'il avait obtenu l'autorisation d'utiliser les châteaux d'eau et avait précisé leur localisation. Les entreprises pouvaient s'en servir gratuitement, à n'importe quel moment. Vous pouvez imaginer combien cela a pu stimuler le déploiement du service large bande dans les régions rurales de l'État.

Le sénateur Fox : Vous êtes présents dans toutes les provinces du pays. Au Québec, il y a un programme financé par le gouvernement provincial qui s'intitule Communautés rurales branchées. Avez-vous connaissance de certains programmes d'accès dans diverses provinces qui vous semblent intéressants ou meilleurs que d'autres et que nous devrions, d'après vous, examiner en profondeur?

M. Engelhart : N'ayant pas remporté de marché dans beaucoup de provinces, nous ne sommes emballés par aucun de leurs programmes. En gros, toutes les provinces ont le même modèle pour indiquer leurs besoins et solliciter des propositions.

Le sénateur Fox : Parlons des frais de renouvellement des licences de spectre. Il est entendu que vous achetez un bloc de spectre. Par la suite, devez-vous continuer à payer des frais annuels?

M. Engelhart : Oui. Lorsque vous achetez une part de spectre au cours d'une vente aux enchères, les frais de licence sont abolis pendant 10 ans. Ils sont payables lors du renouvellement. Industrie Canada a indiqué que le ministère avait l'intention d'augmenter les frais en les faisant passer du tarif actuel à une facturation « en fonction du marché ». Nous ne savons pas ce que cela signifie mais nous craignons d'avoir à faire face à une énorme augmentation.

Le sénateur Fox : Vous avez dit que les frais de spectre assumés par les opérateurs canadiens sont beaucoup plus élevés que ceux exigés aux États-Unis par la FCC. Est-ce que cela se traduit par une importante différence au niveau du tarif payé par le consommateur?

M. Engelhart : Oui. C'est pratiquement zéro aux États-Unis, alors que cela représente au Canada une proportion importante de nos coûts.

Senator Housakos: Your presentation was informative. Senator Fox asked a lot of pertinent questions.

It is very expensive to enter the wireless market in Canada. For example, Globalive's Wind Mobile will spend millions of dollars building a national network. Given the large investment needed to become a player in the Canadian wireless industry, would allowing foreign investment in wireless be a good way to increase competition?

In the same light, the *OECD Communications Outlook 2009* reported that the Netherlands, Finland and Sweden had some of the lowest cellphone rates and that Canada and the U.S. had among the highest such rates. Recently in Europe, I found that European clientele are using cellphones almost as their primary way to communicate. They say that it is more cost effective to use a cellphone than to use a land line. I find that the packages and options available in Europe seem to be more competitive than those in Canada. Although I heard part of the answer to my question in your presentation, is increased competition perhaps the answer to both questions?

Mr. Engelhart: It is a difficult question on foreign ownership, and we wrestle with it. We built our networks at an enormous cost. For years, Rogers was spending billions on its wireless network, and we did not see any return on that expense. Fortunately, that has improved during the last three or four years, but it is difficult. One possible answer might be to liberalize the ownership rules. However, by having Canadian ownership rules, we have more high-tech jobs, more head office jobs, more research and development jobs and more innovation in Canada. The government will continue to wrestle with this trade-off. Without liberalizing the foreign ownership rules, we have a great deal of competition in Canada. It is astonishing that Bell, TELUS and Rogers each have a 21-megabit-per-second network; and there are multiple brands among Canadian providers. We have a competitive marketplace in Canada, and there is no easy answer to the question on foreign ownership. We will continue to wrestle with it.

On the question of Europe, as I mentioned in my remarks, I do not think that the OECD study is reliable. In terms of the average revenue per minute, Canada is cheaper than Scandinavian countries. Europeans are devoted to their wireless service because their wire line service is of such poor quality and so expensive. We are blessed in Canada with huge local calling areas and fairly low monthly rates for wire line service. Europeans pay a local measured service which means that they pay for every local call in Europe. As well, it can be difficult to have a wire line installed. The wireless industry in Europe has benefited from the fact that the wire line service is poor.

Le sénateur Housakos : Votre exposé est très instructif et le sénateur Fox a posé beaucoup de questions pertinentes.

Il est très coûteux d'entrer dans le marché du sans-fil au Canada. À titre d'exemple, Globalive/Wind Mobile dépensera des milliards de dollars pour créer un réseau à l'échelle du pays. Compte tenu de l'investissement très important qu'il faut faire pour entrer dans l'industrie du sans-fil, que pensez-vous de l'idée de permettre des investissements étrangers dans les sociétés sans-fil dans le but d'accroître la concurrence?

Dans le même ordre d'idée, la publication *Perspectives des communications 2009* de l'OCDE soulignait que la Finlande, les Pays-Bas et la Suède ont les prix les plus bas pour les appels passés depuis un téléphone portable, tandis que les prix les plus hauts ont été trouvés au Canada et aux États-Unis. J'ai constaté récemment que le téléphone cellulaire est le principal moyen de communication des Européens. Ils affirment qu'il leur coûte moins cher d'utiliser un téléphone cellulaire qu'une ligne fixe. J'ai l'impression que les forfaits et les options offerts en Europe sont plus concurrentiels que ceux qui sont proposés au Canada. Vous avez déjà répondu en partie à ma question dans votre exposé, mais ne pensez-vous pas qu'une concurrence accrue serait la réponse à ces deux questions?

M. Engelhart : La propriété étrangère est une question difficile à laquelle nous ne cessons de réfléchir. La mise en place de nos réseaux a été extrêmement coûteuse. Pendant des années, Rogers a dépensé des milliards de dollars pour implanter son réseau sans-fil et tout cet investissement ne nous rapportait rien. Heureusement, les choses ont changé depuis trois ou quatre ans, mais c'est difficile. La libéralisation des règles de propriété serait une solution possible. Toutefois, les règles de propriété canadienne nous garantissent un plus grand nombre d'emplois dans le secteur de la haute technologie ou dans les sièges sociaux, ainsi qu'un plus grand nombre d'emplois dans le secteur de la recherche-développement et plus d'innovations au Canada. Le gouvernement continuera à sopeser le pour et le contre. Sans même libéraliser les règles de propriété étrangère, la concurrence est déjà très grande au Canada. Il est étonnant que Bell, TELUS et Rogers aient chacun un réseau de 21 mégabits par seconde; et les fournisseurs canadiens offrent un grand nombre de marques différentes. Au Canada, nous avons un marché concurrentiel et il n'y a pas de réponse facile à la question de la propriété étrangère. C'est un dilemme qui continuera à nous faire réfléchir.

Quant à l'Europe, comme je l'ai indiqué dans mon exposé, je ne pense pas que l'étude de l'OCDE soit fiable. Au niveau du revenu moyen par minute, le Canada est moins cher que les pays scandinaves. Les Européens préfèrent le service sans-fil, tout simplement parce que le service téléphonique fixe est de mauvaise qualité et extrêmement coûteux. Nous avons la chance au Canada d'avoir d'immenses zones d'appel local et de bénéficier de tarifs mensuels relativement bas pour les lignes fixes. En Europe, le service d'appel local est minuté, ce qui veut dire que tous les appels locaux en Europe sont payants. D'autre part, l'installation d'une ligne fixe n'est pas toujours simple. L'industrie du sans-fil en Europe a bénéficié de la piètre qualité du service filaire.

When making these international comparisons, it is important to remember about Europe is the system "calling party pays." In Europe, whoever makes the call pays for the call. In Canada, if you have a bucket with 2,000 minutes for your wireless phone and someone calls you from a wire line phone and talks for a minute, you have used up one minute of your bucket. That does not happen in Europe. In Europe, an incoming phone call does not take time off your bucket but the wire line caller will see on his bill at the end of the month 15 cents to 25 cents per minute for that call. All incoming calls for wireless customers in Europe are free. Many people have cellphones that cost them nothing because they do not make outgoing calls. Kids will get calls from their parents at work and the employer sees the calls on their bills, but the cellphone does not cost anything.

It is a false economy in a way because the expense of those 20-cents-per-minute rates paid by wire line customers is being borne by the economy. It is another reason that we see 150 per cent subscription rates in countries in Europe. A person can stay at a hotel that gives out free phones to receive incoming calls. In most countries, if you turn the phone on every three months, it counts as a subscription.

Mr. O'Carroll has three European subscriptions because he visits Ireland three or four times each year. He has a SIM card that he puts in his phone when he arrives. He is counted as an Irish, Italian and English subscription. You have to look at "calling party pays" when making comparisons between North America and Europe.

Senator Housakos: TELUS recently announced that it would reduce their system access fee from \$6.95 per month and drop the 75-cent charge for 911 services. They will not replace these with any other fees. Rogers dropped its system access charge in September but replaced it with a regulatory recovery fee. What is the logic of quoting customers a price for a cellphone service that does not include all fees? In light of recent actions by TELUS, will Rogers consider dropping their fees?

Mr. Engelhart: The regulatory recovery charge is common in the U.S. and around the world. Many countries do it. It is a way of holding governments accountable when they increase the fees paid by the carriers. Your question about our competitive response to TELUS is a good one — our marketing people are looking at that. It is systematic in that we have a highly competitive market. TELUS has thrown a curve ball at us, and we will have to figure out how to respond.

Lorsqu'on effectue ce type de comparaison d'un pays à l'autre, il est important de se rappeler qu'en Europe, c'est l'appelant qui paye. Les frais de l'appel sont facturés à l'auteur de l'appel. Au Canada, si vous disposez d'un crédit de 200 minutes pour votre téléphone sans-fil, que quelqu'un vous appelle à partir d'un téléphone fixe et que la communication dure une minute, vous avez utilisé une minute de votre crédit, lorsque l'appel est terminé. Ce n'est pas le cas en Europe. Là-bas, lorsque vous recevez un appel, votre réserve de minutes ne change pas, mais c'est la personne qui vous appelle à partir d'une ligne fixe qui sera facturée 15 ou 25 cents par minute à la fin du mois. En Europe, les abonnés au service sans-fil peuvent recevoir gratuitement tous les appels entrants. Beaucoup de gens ont des téléphones cellulaires qui ne leur coûtent rien, parce qu'ils ne les utilisent pas pour faire des appels. Les enfants peuvent recevoir gratuitement les appels de leurs parents. C'est l'employeur de ces derniers qui est facturé.

Dans un sens, c'est une fausse économie, puisque le coût de 20 cents par minute payé par les abonnés à une ligne fixe est en fait absorbé par l'économie. Voilà également pourquoi on constate des taux d'abonnement de 150 p. 100 dans les pays d'Europe. On peut loger dans un hôtel qui fournit gratuitement des téléphones permettant de recevoir les appels entrants. Dans la plupart des pays, il suffit d'allumer le téléphone une fois tous les trois mois pour avoir le statut d'abonné.

M. O'Carroll a trois abonnements en Europe, étant donné qu'il se rend en Irlande trois ou quatre fois par an. Quand il arrive là-bas, il change sa carte à puce. Il est abonné en tant qu'Irlandais, Italien et Anglais. Si l'on veut faire des comparaisons entre l'Amérique du Nord et l'Europe, il ne faut pas oublier que c'est l'appelant qui paye la communication.

Le sénateur Housakos : TELUS a récemment annoncé qu'elle supprimerait les frais d'accès au système de 6,95 \$ par mois et éliminerait les frais de 75 cents pour le service 911. L'entreprise n'a pas l'intention de les remplacer par d'autres frais. Rogers a abandonné en septembre ses frais d'accès au système mais elle les a remplacés par des droits de recouvrement réglementaires. Comment Rogers peut-elle justifier de donner aux consommateurs un prix pour les téléphones cellulaires qui n'inclut pas tous les frais? Compte tenu de la mesure prise récemment par TELUS, Rogers envisage-t-elle de supprimer ses nouveaux frais?

M. Engelhart : Les droits de recouvrement réglementaires sont courants aux États-Unis et partout dans le monde. Beaucoup de pays les appliquent. C'est une façon de tenir les gouvernements responsables des augmentations des frais qu'ils facturent aux fournisseurs. Votre question concernant notre réaction face à la mesure prise par TELUS est excellente — notre service de marketing se penche actuellement là-dessus. C'est systématique, puisque la concurrence est très forte dans le marché où nous évoluons. TELUS nous lance un défi et nous allons réfléchir à la façon d'y répondre.

Senator Zimmer: On Friday, October 30, the *National Post* published an article by Jamie Sturgeon. The heading of the article was "CRTC hangs up on new wireless carrier." It stated:

Globalive Wireless's bid to become the country's fourth major cellphone provider was stopped dead yesterday after the industry's regulator said the company was controlled by its foreign backer and offside with Canadian telecom law.

Mr. Engelhart, do you have any comments on that article?

Mr. Engelhart: Yes. I appeared before the CRTC for that hearing so I am quite familiar with the facts. Orascom Telecom held 65 per cent of Globalive's equity, and virtually 100 per cent of the debt. Orascom Telecom is a non-Canadian company. Orascom provided all technical services under a technical services agreement. Orascom also provided the Wind brand name. Orascom had veto rights over all of the important Globalive decisions. The Canadian majority owner of Globalive had a "put right" that allowed him to sell out to the so-called minority foreign investor at a fixed price after three years.

After looking at all of those facts, the CRTC found that it had no choice. It was overwhelming. It would have created a precedent that would have effectively demolished foreign ownership rules in Canada. As a country, we might need to make a decision on whether to eliminate foreign ownership rules. If it is to be done, we must do it consciously and deliberately, not through the back door by approving a transaction that is so clearly not Canadian.

Senator Fox: The reaction to the suggestion made by one witness that one way to ensure coverage in remote areas would be to have cross-subsidization between telephone users in Canada, in the same way that we once had cross-subsidization between long distance and local calling. Would you support that proposal?

Mr. Engelhart: We do not support it. Currently we must spend 2 per cent of our money on research and development. We have strongly encouraged the government to get rid of that requirement. If they keep it, we believe that we should have a choice between spending the money on research and development or on rural deployment. I think that in many ways rural deployment is better than research and development in terms of benefit to the country.

Senator Fox: Would you explain that? I believe that Ericsson in Montreal and other companies did much of Rogers' research and development across the country. Would it not be a hit on research and development in this country if the 2 per cent were allocated elsewhere?

Le sénateur Zimmer : Le vendredi 30 octobre, le *National Post* a publié, sous le titre « Le CRTC raccroche au nez d'un nouveau fournisseur de service sans-fil », un article dans lequel Jamie Sturgeon écrit :

Les espoirs de Globalive de devenir le quatrième grand fournisseur de téléphonie cellulaire du pays ont été anéantis hier lorsque l'organe de réglementation de l'industrie a déclaré que l'entreprise était sous le contrôle de la société étrangère qui l'appuyait et que, par conséquent, elle ne satisfaisait pas aux exigences de la Loi canadienne sur les télécommunications.

Monsieur Engelhart, avez-vous des commentaires à formuler au sujet de cet article?

M. Engelhart : Oui. J'ai assisté à cette audience du CRTC et, par conséquent, je connais bien les faits. Orascom Telecom détenait 65 p. 100 des actifs de Globalive et pratiquement 100 p. 100 de la dette. Orascom Telecom n'est pas une société canadienne. Orascom fournissait tous les services techniques en vertu d'une entente spéciale et fournissait également le nom de la marque Wind. Orascom avait le droit de veto sur toutes les décisions importantes de Globalive. Le propriétaire majoritaire canadien de Globalive disposait d'un droit spécial qui lui permettait de vendre la part minoritaire de l'investisseur étranger à un prix fixe au bout de trois ans.

Aux vu de ces éléments, le CRTC s'est rendu compte qu'il n'avait pas le choix. Le constat était évident. Il aurait créé un précédent qui aurait porté atteinte aux règles de propriété étrangère au Canada. En tant que pays, nous pouvons décider de supprimer les règles concernant la propriété étrangère. Cependant, c'est une décision qui doit se prendre consciemment et délibérément et non pas subrepticement en approuvant une transaction qui clairement ne va pas dans le sens des valeurs canadiennes.

Le sénateur Fox : Un témoin a suggéré que pour offrir le service dans les régions éloignées, il faudrait avoir recours à l'interfinancement entre les différents utilisateurs de téléphone au Canada, selon le modèle de l'interfinancement entre les appels interurbains et les appels locaux. Seriez-vous en faveur d'une telle proposition?

M. Engelhart : Non, nous n'appuyons pas une telle proposition. Actuellement, nous devons consacrer 2 p. 100 de nos revenus aux activités de recherche-développement. Nous avons fortement encouragé le gouvernement à abandonner cette exigence. S'il la conserve, je pense que nous devrions avoir le choix de diriger nos fonds vers les activités de recherche-développement ou vers le déploiement en zone rurale. Je pense que sous bien des aspects, le déploiement en zones rurales est bien plus profitable au pays que la recherche-développement.

Le sénateur Fox : Comment expliquez-vous cela? Je crois qu'Ericsson à Montréal et d'autres sociétés ont réalisé la plupart des activités de recherche-développement de Rogers dans les différentes régions du pays. Ne serait-ce pas un coup dur pour la recherche-développement au pays si vous deviez affecter ces 2 p. 100 ailleurs?

Mr. Engelhart: Revenues are growing, and we are blessed to be in an industry in which people really want our products and services, so the 2 per cent of that larger and larger revenue number gets bigger and bigger. At some point, we will probably be doing enough research and development and rural deployment would be a good thing to do.

Senator Fox: You would support allocating the 2 per cent elsewhere?

Mr. Engelhart: I would rather leave it to market forces, but if the government is going to extract a tithe from us for something, rural development is probably better.

Mr. Berner: Or at least an opportunity to use some of that commitment for rural deployment.

Senator Fox: By your own company, obviously.

Mr. Engelhart: Yes.

Senator Fox: Does any other method come to mind that this committee should consider in promoting as much high-speed Internet access as possible into areas that are not currently served?

Mr. Engelhart: I will repeat the idea of the voucher. It is something that government officials often do not like, but it harnesses the power of the market, because instead of having to convince a diligent and hard-working public official that you have the best technology, the consumer gets to decide who has the best technology. Because the consumer is in a higher-cost area, his costs are defrayed by the voucher.

Senator Fox: Do the new entrants currently have the 2 per cent obligation for research and development?

Mr. Engelhart: Yes, they do.

Senator Seidman: Thank you, gentlemen, for appearing here today. You have emphasized the importance of mobile broadband going forward and in fact say it will explode over the next four or five years.

Framing my question from the perspective of the consumers, travelling generally involves mobile broadband, and very often for people trying to work. There have been various suggestions that high roaming charges make location-based mobile applications too expensive for Canadians. I always shudder at my Rogers bill. The roaming and the long distance charges seem to double the bill.

Would you comment on the impact of high roaming charges on the ability of Canadians to fully take advantage of mobile broadband?

M. Engelhart : Les recettes augmentent et nous avons la chance d'œuvrer dans un secteur où les consommateurs réclament nos produits et services. Par conséquent, cette tranche de 2 p. 100 suit la même croissance que nos recettes. Il arrivera un moment où nous ferons probablement suffisamment de recherche-développement et nous pourrions nous tourner vers le déploiement en zones rurales.

Le sénateur Fox : Seriez-vous prêts à affecter ces 2 p. 100 dans un autre secteur?

M. Engelhart : Je préférerais laisser agir les forces du marché, mais si le gouvernement doit nous faire payer la dime, je crois qu'il serait préférable que cet argent soit dirigé vers le déploiement en zones rurales.

M. Berner : Ou tout au moins que cela soit l'occasion d'utiliser une partie de ces fonds pour le déploiement en zones rurales.

Le sénateur Fox : Par votre propre entreprise, bien entendu.

M. Engelhart : Oui.

Le sénateur Fox : Avez-vous pensé à un autre moyen que le comité devrait envisager pour encourager le plus grand accès possible à Internet haute vitesse dans les régions qui ne sont pas encore desservies?

M. Engelhart : Je vais reprendre l'idée des coupons. Souvent, les fonctionnaires n'aiment pas cette idée, mais c'est une façon de capter les forces du marché, car au lieu d'avoir à convaincre un fonctionnaire consciencieux et sérieux que vous disposez de la meilleure technologie, c'est le consommateur qui décide quelle est l'entreprise qui offre la meilleure technologie. Étant donné que le consommateur se trouve dans une région où les coûts sont plus élevés, ces frais sont défrayés par le coupon.

Le sénateur Fox : Est-ce que les nouveaux venus sur le marché doivent aussi consacrer 2 p. 100 à la recherche-développement?

M. Engelhart : Oui.

Le sénateur Seidman : Merci, messieurs, d'être venus témoigner aujourd'hui. Vous avez souligné l'importance que prendra la téléphonie mobile à large bande et en fait, vous prévoyez même une explosion du marché dans les quatre ou cinq prochaines années.

J'ai l'intention de formuler ma question du point de vue du consommateur. Les gens qui se déplacent ont généralement tendance à faire appel au service mobile large bande et c'est très souvent le cas des gens qui travaillent. Plusieurs personnes ont affirmé que les frais élevés d'itinérance rendent les applications électroniques sans-fil basées sur l'emplacement trop coûteuses pour les Canadiens qui voyagent. Je frémis toujours lorsque je reçois ma facture de Rogers. J'ai l'impression que les frais d'itinérance et d'appels interurbains font doubler le coût.

Pouvez-vous nous parler de l'impact que les frais élevés d'itinérance exercent sur la capacité des Canadiens à tirer pleinement parti du service de téléphone mobile à large bande?

Mr. Engelhart: Before Mr. Roy responds, to clarify, if you are using your Rogers device within Canada there are no roaming charges because we are a national provider. If you go to the U.S. or Europe, yes, there are roaming charges.

Mr. Roy: Our business is one of scale and volume. There are high fixed costs, which are high, and volume and scale bring down the cost of delivering the service. Data roaming, for example, was nearly nonexistent only a few years ago. With new technology and new devices, it is now available. This volume creates the opportunity to reduce rates, which we have seen in the last couple of years. Frequent travelers to Europe can benefit from various packages and bundles.

Setting up an interconnection with a company in Azerbaijan costs us the same as doing so with Telecom-Orange in France, but perhaps only three Canadians will go to Azerbaijan each month. The fixed costs are higher than the actual costs. Volume and increased traffic puts pressure on price, but more important, it gives us the ability, from a cost perspective, to be more effective and provide better pricing.

Senator Seidman: From the consumer perspective again, when I travel, I call Rogers and try to find a package, but there are so many combinations and permutations of packages that it is extremely frustrating for the consumer. Is there some way that this can be simplified in the future?

Mr. Roy: As I was saying, with the surge in volume comes the ability to be more effective and to reduce prices. In the past we introduced packages that were somewhat cumbersome. We have recently introduced new packages that are easier to work with and for the consumer to understand and utilize. I see the trend going that way. Our customer service focus is to simplify things. I do see it evolving in this direction.

Mr. Engelhart: For the U.S., the new packages that Mr. Roy spoke about are called U.S. value packs. I believe there is a \$40 pack and a \$60 pack. My wife and I used one recently when we travelled to the U.S. They were much easier to use than the older ones.

The Chair: You spoke about Europe, where people do not hesitate to change their SIM cards. That is not encouraged between Canada and the U.S., is it?

Mr. Engelhart: Currently most North American carriers have what are called locked phones. An iPhone, for example, costs \$800 or \$900 and we sell it for \$200, so there is a big subsidy. We do not want someone to buy the phone from us and take it to a competitor, so the phone is locked, which means it only works on

M. Engelhart : Avant de laisser M. Roy répondre, j'aimerais préciser que si vous utilisez votre appareil Rogers au Canada, vous ne payez pas de frais d'itinérance, parce que nous sommes un fournisseur national. Par contre, si vous allez aux États-Unis ou en Europe, vous paierez des frais d'itinérance.

M. Roy : Nos activités sont fondées sur le volume et l'échelle. Les coûts fixes sont élevés et le volume et l'échelle permettent de réduire le coût de prestation du service. Par exemple, le téléchargement itinérant de données était pratiquement inexistant il y a quelques années. Grâce à la nouvelle technologie et aux nouveaux appareils, c'est désormais une possibilité. Ce volume nous permet de réduire les taux comme on a pu le constater depuis quelques années. Les voyageurs qui se rendent fréquemment en Europe peuvent profiter de différents forfaits.

L'établissement d'une interconnexion avec une compagnie en Azerbaïdjan nous coûte le même prix qu'avec France Telecom-Orange, mais il n'y a peut-être que trois Canadiens à se rendre chaque mois en Azerbaïdjan. Les coûts fixes sont plus élevés que les coûts réels. Le volume et la multiplication des communications exercent des pressions sur les prix, mais surtout, cela nous donne la capacité, en matière de coûts, d'être plus efficaces et d'offrir de meilleurs prix.

Le sénateur Seidman : Si l'on continue à se placer du point de vue du consommateur, lorsque je voyage, j'appelle Rogers pour trouver un forfait, mais il y a tellement de combinaisons et de permutations possibles que c'est un véritable casse-tête pour le consommateur. Serait-il possible à l'avenir de simplifier un peu les choses?

M. Roy : Comme je l'ai dit, l'augmentation du volume nous donne la possibilité d'être plus efficaces et de réduire les prix. Par le passé, nous avons proposé des forfaits assez complexes. Les nouveaux forfaits que nous proposons depuis quelques temps sont plus faciles à utiliser et à comprendre pour le consommateur. Je crois que ce sera la tendance au cours des années à venir. Notre service à la clientèle se donne pour mission de simplifier les choses. Je crois que nous allons évoluer dans cette direction.

M. Engelhart : Pour les États-Unis, les nouveaux forfaits dont parle M. Roy s'appellent U.S. value packs, c'est-à-dire offres exceptionnelles États-Unis. Je crois qu'il y a un forfait de 40 \$ et un autre de 60 \$. J'ai utilisé un de ces forfaits récemment lorsque je me suis rendu aux États-Unis avec ma femme. Ces forfaits sont beaucoup plus faciles à utiliser qu'autrefois.

Le président : Vous avez parlé des Européens qui n'hésitent pas à changer leurs cartes à puce. Je ne pense pas que cette façon de faire soit encouragée pour les Canadiens qui se rendent aux États-Unis.

M. Engelhart : Actuellement, la plupart des fournisseurs nord-américains ont ce qu'on appelle des téléphones verrouillés. Par exemple, un iPhone coûte 800 \$ ou 900 \$ et nous le vendons 200 \$, ce qui fait que l'appareil est fortement subventionné. Nous ne voulons pas qu'un client achète le téléphone chez nous et qu'il

that company's SIM card. You cannot generally put another SIM card in a locked phone.

The Chair: It is done on a regular basis in Europe. Would it not reduce costs for consumers if there was more flexibility in using SIM cards in North America?

Mr. Engelhart: Yes. First, many of our customers get their phones unlocked. It is not hard to do. Second, I do think there will be an increasing market for unlocked phones for precisely the reason you are giving.

The Chair: Since your origins are cable, how do you determine how much to spend on marketing wireless versus your cable Internet services to serve the interests of the consumer with regard to competition?

Mr. Engelhart: About 75 per cent of our market capital and about 75 per cent of our operating profit come from the wireless business now. Purely in terms of self-interest, the wireless company is dominating. We are in no way turning our back on our wireline business, but I suppose the wireless business comes first in those marketing decisions.

The Chair: Would the quantity of spectrum left some day force you to think that there might be some perfection to be made on the traditional cable service in order to compete?

Mr. Engelhart: Yes, both will continue. Mr. Berner can give you more information. In an effort to harness them, we have recently developed a product called UMA. Many people have home phone subscriptions and yet their kids are talking on their cell phones.

The Chair: You have met my son.

Mr. Engelhart: That clogs up our network and we have to put a huge amount of capacity into our network. We have started marketing devices that send that wireless call through the cable television high-speed Internet service, and it meets up with the telephone network at the other end. This is a way of harnessing both technologies to try to save us money and improve service for customers.

The Chair: There being no other questions, I would like to thank the witnesses for their very interesting presentations.

Colleagues, our next meeting will be on November 17, with Research In Motion.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Tuesday, November 17, 2009

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:30 a.m. to study emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector, including issues such as access to high-speed

s'abonne chez un concurrent. C'est pourquoi le téléphone est bloqué et ne fonctionne qu'avec la carte à puce de l'entreprise qui l'a vendu. En général, on ne peut pas insérer une autre carte à puce dans un téléphone verrouillé.

Le président : Cela se fait régulièrement en Europe. Est-ce que la possibilité d'utiliser des cartes à puce en Amérique du Nord ne contribuerait pas à réduire les coûts pour les consommateurs?

M. Engelhart : Tout à fait. D'abord, beaucoup de nos clients font débloquer leurs téléphones. Ce n'est pas difficile à faire. Deuxièmement, je crois que le marché pour les téléphones non verrouillés est actuellement à la hausse, justement pour la raison que vous venez de citer.

Le président : À l'origine, vous êtes un câblodiffuseur. Comment calculez-vous les fonds que vous consacrez au marketing du service sans-fil par comparaison aux services Internet par câble pour servir les intérêts de vos consommateurs par rapport à vos concurrents?

M. Engelhart : De nos jours, environ 75 p. 100 de nos capitaux et environ 75 p. 100 de nos bénéfices d'exploitation proviennent de nos activités sans-fil. Sur le plan des profits, le secteur sans-fil est dominant. Nous ne tournons pas le dos au secteur filaire, mais ne suppose que les activités sans-fil ont la priorité lorsqu'il s'agit de prendre des décisions de marketing.

Le président : Pensez-vous que vous serez contraints un jour, en raison de la quantité restreinte du spectre disponible, d'apporter des améliorations au service traditionnel de câblodiffusion afin de faire face à la concurrence?

M. Engelhart : Oui, nous allons conserver les deux volets. M. Berner peut vous donner plus d'informations à ce sujet. C'est pour cette raison que nous avons récemment créé un produit appelé UMA. Beaucoup de gens ont un abonnement de téléphone fixe, mais leurs enfants utilisent leurs téléphones cellulaires.

Le président : Vous avez sans doute rencontré mon fils.

M. Engelhart : Cela engorge notre réseau et nous sommes tenus d'augmenter considérablement sa capacité. Nous avons commencé à commercialiser des appareils qui permettent de faire basculer l'appel sans-fil sur le service Internet haute vitesse fourni par le câble de télévision relié au réseau téléphonique. C'est une façon de maîtriser les deux technologies et d'économiser de l'argent pour nous tout en améliorant le service pour nos clients.

Le président : Puisqu'il n'y a plus de questions, il me reste à remercier les témoins pour leurs très intéressants exposés.

Chers collègues, notre prochaine réunion aura lieu le 17 novembre, avec Research In Motion.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mardi 17 novembre 2009

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, afin d'étudier les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications, et de faire rapport sur le secteur du sans-fil,

Internet, the supply of bandwidth, the nation-building role of wireless, the pace of the adoption of innovations, the financial aspects associated with possible changes to the sector, and Canada's development of the sector in comparison to the performance in other countries.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good morning. This is the Senate Standing Committee on Transport and Communications' thirteenth meeting on our study of the wireless sector. This morning we have with us from Research in Motion, Robert Crow, Vice-President, Industry, Government and University Affairs, and Morgan Elliott, Director, Government Relations.

[*Translation*]

Research in Motion is a well-known company that designs, manufactures and markets innovative wireless solutions for the global mobile communications market. RIM makes the famous BlackBerry, which hit shelves in 2002 and helped to shape the global market for smart phones.

[*English*]

Robert Crow, Vice-President, Industry, Government and University Affairs, Research in Motion: Thank you, Mr. Chair and honourable senators. It is a pleasure to be here with you.

We would like to share with you a 20-page deck to give you an overview of Research in Motion. I think we also have ample time, for a question and answer session. It is a great time to give you an update on the status of Research in Motion.

We understand that many of you visited our friends and colleagues in Europe recently. Part of my job is to travel the world in the four areas that I am responsible for in the company. As we move around the world, there are tremendous prospects for continuing growth and development of our company in all the things that we do.

Research in Motion is a Canadian success story; this is very important. We want people to realize that 2009 is a very important year. It is the twenty-fifth year for Research in Motion and the tenth year for BlackBerry. This is the start-up company that has been around for a quarter of a century. We have an important point of credibility in the marketplace.

Research in Motion has been in business for 25 years after being founded by students at the University of Waterloo. It was the first company in North America to do wireless data development in the late 1980s. We worked closely with wireless operators in Canada, including Rogers, and important infrastructure and technology companies in Europe such as

notamment sur l'accès à Internet haute vitesse, la fourniture de largeur de bande, le rôle d'édification de la nation du sans-fil, le rythme d'adoption des innovations, les aspects financiers liés aux changements possibles du secteur ainsi que le développement du secteur au Canada comparativement à ce qui se fait ailleurs.

Le sénateur Dennis Dawson (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonjour. La présente séance est la treizième qu'entreprend notre Comité sénatorial permanent des transports et des communications au sujet du secteur du sans-fil. Ce matin, nous recevons, de Research in Motion : Robert Crow, vice-président, Relations avec les entreprises, les gouvernements et les universités; ainsi que Morgan Elliott, directeur des relations gouvernementales.

[*Français*]

Research In Motion est une entreprise réputée qui conçoit, fabrique et commercialise des solutions sans fil novatrices pour le marché mondial des communications mobiles. RIM produit le fameux BlackBerry, qui a été mis en vente en 2002 et a contribué à façonner le marché mondial des téléphones intelligents.

[*Traduction*]

Robert Crow, vice-président, Relations avec les entreprises, les gouvernements et les universités, Research in Motion : Merci, monsieur le président et honorables sénateurs. C'est un plaisir d'être ici, avec vous.

Nous voudrions vous présenter un document de 20 pages afin de vous donner un aperçu de Research in Motion. Je pense que nous aurons également amplement de temps à consacrer à une période de questions et réponses. C'est un bon moment pour vous donner une mise à jour sur la situation de Research in Motion.

D'après ce que nous avons compris, bon nombre d'entre vous avez visité nos amis et collègues en Europe récemment. Une partie de mon travail consiste à voyager dans les quatre régions du monde dont je suis responsable au sein de l'entreprise. À mesure que nous nous déplaçons dans le monde, nous constatons un immense potentiel de croissance continue et de développement pour notre entreprise en ce qui a trait à l'ensemble de nos activités.

Research in Motion est une réussite commerciale canadienne; c'est très important. Nous voulons que les gens soient conscients de l'importance de l'année 2009. En effet, elle coïncide avec le 25^e anniversaire de Research in Motion et la 10^e année d'existence du BlackBerry. Notre entreprise en développement existe depuis un quart de siècle, et elle jouit d'une crédibilité importante sur le marché.

Research in Motion est en affaires depuis 25 ans, soit depuis sa fondation par des étudiants de l'Université de Waterloo. Elle a été la première entreprise en Amérique du Nord à mener des projets de développement de données sans fil, à la fin des années 1980. Nous avons collaboré étroitement avec des fournisseurs de services sans fil du Canada comme Rogers, de même qu'avec

Ericsson. That is more than 20 years of experience. Over those 20 years, we have built the world's largest dedicated research and development team and data and smartphone business.

It was in 1999 — 10 years ago — that the first BlackBerry solution was created. Last year, we hired 4,000 people on top of the 8,000 or 9,000 that already work for RIM. Our employment growth has been nothing short of phenomenal. I joined RIM in 2001 when we had about 1,000 people. In the early 1990s, I worked with people at RIM when there were only 10 people in the company. I have seen the company at every stage. In the eight years I have been with RIM, we have grown nearly 15 times. We are approaching 15,000 people worldwide.

We have shipped over 50 million BlackBerrys over the 10-year period. Approximately 32 million are in active use with data plans. As I indicated when we were talking in the hall, a number of others are in use simply as phones where the data plan is not in use. We are proud that they are there.

When I joined RIM in 2001, the world was much smaller. We were in the United States and Canada working with five wireless operators. We sent three people to colonize Europe starting in London. Today, as I mentioned, we are 15,000 strong and doing business in more than 170 countries. We have approximately 500 wireless operators and indirect channel partners including major operations like Wal-Mart, Costco, Best Buy and Carphone Warehouse in Europe, et cetera, distributing the BlackBerry solution around the world. It has truly become a global enterprise.

Our infrastructure is one of the secret sauces of BlackBerry. It is the private network that relays BlackBerry messages quickly around the world. It now carries more than 3 petabytes of traffic each month. That is a reasonable fraction in comparison to the total of the Internet, so it is a very important. It is probably the world's largest private IT network. That is an important secret to our success.

We are a global company and proud to be a Canadian company headquartered in Waterloo, Ontario. A couple of years ago, we would have said we have offices and laboratories in the Toronto area — Mississauga — and also in Halifax, where we have both research and development and technical support services. In Ottawa, we have 800 or 900 people. Recently, through acquisitions, we now have labs in Vancouver and Fredericton. There will soon be BlackBerry labs or offices

d'importantes entreprises d'infrastructure et de technologie européennes comme Ericsson. Cela représente plus de 20 ans d'expérience. Au cours de cette vingtaine d'années, nous avons bâti l'entreprise de téléphonie intelligente et de transmission de données la plus importante au monde, grâce à notre équipe de recherche et développement spécialisée.

C'est en 1999 — il y a 10 ans — qu'on a créé pour la première fois la solution BlackBerry. L'an dernier, nous avons embauché 4 000 employés, qui se sont ajoutés aux 8 000 ou 9 000 personnes travaillant déjà pour RIM. Notre croissance de l'emploi a été rien de moins que phénoménale. Je me suis joint à RIM en 2001, alors que nous avions autour de 1 000 employés. Au début des années 1990, j'avais collaboré avec des gens de RIM, à l'époque où le personnel de l'entreprise s'élevait à 10 personnes seulement. J'ai assisté à toutes les étapes du développement de l'entreprise. Au cours de ces huit années que j'ai passées à travailler pour RIM, nous avons multiplié notre taille par près de 15. Nous nous rapprochons d'un effectif de 15 000 personnes dans le monde entier.

Pendant cette période de 10 ans, nous avons expédié plus de 50 millions de BlackBerry. Environ 32 millions sont utilisés activement avec des forfaits de transmission de données. Ainsi que je l'ai indiqué lorsque nous discutons dans le hall, un certain nombre d'autres BlackBerry sont utilisés simplement comme téléphones, sans service de transmission de données.

Lorsque je suis entré au service de RIM, en 2001, le monde était bien plus petit. Nous étions actifs aux États-Unis et au Canada, et nous collaborions avec cinq fournisseurs de services sans fil. Nous avons envoyé trois représentants en Europe pour faire notre entrée sur le marché européen, en commençant par Londres. Aujourd'hui, ainsi que je l'ai dit, nous sommes forts de nos 15 000 employés et faisons des affaires dans plus de 170 pays. Nous sommes associés à environ 500 fournisseurs de services sans fil et partenaires de prestation indirects, y compris des entreprises majeures comme Wal-Mart, Costco, Best Buy, Carphone Warehouse en Europe, et cetera, qui distribuent la solution BlackBerry partout dans le monde. RIM est véritablement devenue une entreprise mondialisée.

Notre infrastructure est l'une des sauces secrètes du BlackBerry. Elle est le réseau privé qui relaye les messages BlackBerry rapidement d'un bout à l'autre du monde. L'infrastructure BlackBerry achemine maintenant plus de 3 pétaoctets de données tous les mois. En comparaison avec le total d'Internet, c'est une fraction raisonnable; c'est donc très important. Il s'agit probablement du plus grand réseau de TI privé au monde. C'est un important secret de notre succès.

Nous sommes une entreprise d'envergure mondiale, et nous sommes fiers d'être une société canadienne dont le siège social est établi à Waterloo, en Ontario. Il y a quelques années, nous aurions pu dire que nous avions des bureaux et des laboratoires dans la région de Toronto — à Mississauga — de même qu'à Halifax, où nous avons des services de recherche et de développement et des services de soutien technique. À Ottawa, nous avons 800 ou 900 employés. Depuis peu, grâce à des

across Canada. When we factor in the work we are doing with third parties and universities, we are indeed a coast-to-coast ecosystem in Canada.

We have offices or labs in 28 foreign countries across the Americas, Europe and Asia Pacific.

As our business started in North America, there are relatively more RIM people in North America. Our next move, as I mentioned, was Europe. Today, Europe is larger than all of RIM when I started eight years ago. Later, we moved into Asia Pacific and Latin America. They are excellent markets. Our business is robust, but still in its early stages. We see a lot of potential around the world.

How does one become a non-start-up company that is an instant success over 25 years? RIM is clearly a research and development company. The name, Research in Motion, was taken by the founders of the company to reflect that this is a company founded on scientific and technological research. The most recently published research and development effort was a shade under \$700 million. That has been growing very rapidly. We have world-class research and testing facilities. I believe the next time we are measured, we will probably be in the top three research and development investment companies in Canada.

We have broad university collaboration. The company started with students on a co-op term at university. There is a tremendous degree of affinity and respect for academic institutions, research and their people. We have ongoing international research collaboration with professors and graduate students. Again, it started in Waterloo, but the business expanded across Canada and is now strategically in other world locations. The eleventh employee of Research in Motion was a co-op student from the University of Waterloo. Today, we remain the largest private sector employer of co-op students in Canada at over 1,000. The last time I counted the research and development department at Waterloo, one person in six had been a co-op student at RIM before becoming a full-time employee. We really do make imaginative use of that co-op system. My department has student ambassadors at 27 different Canadian colleges and universities from which we recruit co-ops and graduates.

acquisitions, nous avons des laboratoires à Vancouver et à Fredericton. On trouvera bientôt des laboratoires ou des bureaux BlackBerry partout dans le Canada. Lorsque nous calculons le travail que nous effectuons en collaboration avec des tierces parties et des universités, nous sommes en fait un écosystème pancanadien.

Nous avons des bureaux ou des laboratoires dans 28 pays étrangers des Amériques, d'Europe et d'Asie du Pacifique.

Puisque notre entreprise a démarré en Amérique du Nord, on y compte relativement davantage d'employés de RIM. Nous sommes ensuite passés à l'Europe. Aujourd'hui, nos activités en Europe dépassent la taille de l'ensemble de RIM à l'époque où j'ai commencé à y travailler, il y a huit ans. Plus tard, nous nous sommes engagés sur les marchés de l'Asie du Pacifique et de l'Amérique latine, qui sont d'excellents marchés. Notre entreprise est robuste, mais elle en est encore à ses premières étapes. Nous constatons beaucoup de potentiel autour du globe.

Comment peut-on passer, en 25 ans, d'une entreprise tout juste naissante à une société qui connaît un succès instantané? RIM est clairement une entreprise de recherche et de développement. Son nom, Research in Motion, a été choisi par ses fondateurs afin de refléter le fait qu'il s'agit d'une entreprise basée sur la recherche scientifique et technologique. Le tout dernier effort de recherche et de développement à avoir été publié était d'une valeur légèrement inférieure à 700 millions de dollars. La croissance a été très rapide. Nous avons des installations de recherche et d'essai de classe mondiale. Je pense que la prochaine fois qu'on prendra la mesure de notre entreprise, celle-ci se classera probablement parmi les trois principales entreprises investissant dans la recherche et le développement au Canada.

Nous bénéficions d'une vaste collaboration avec le milieu universitaire. L'entreprise a d'ailleurs été lancée par des étudiants participant à un programme coopératif à l'université. Nous avons beaucoup d'affinités avec les établissements universitaires et leurs chercheurs, et nous leur vouons un immense respect. Nous entretenons une collaboration internationale de recherche permanente avec des professeurs et des étudiants des cycles supérieurs. Encore une fois, tout cela a commencé à Waterloo, mais l'entreprise a pris de l'expansion partout au Canada, et est maintenant stratégiquement positionnée dans d'autres endroits du monde. Le 11^e employé de Research in Motion était un étudiant du programme coopératif de l'université de Waterloo. Aujourd'hui, nous demeurons le plus important employeur du secteur privé pour les étudiants du programme coop, avec plus de 1 000 d'entre eux au service de RIM. La dernière fois que j'ai procédé à un dénombrement du personnel du département de la recherche et du développement à Waterloo, une personne sur six avait déjà travaillé pour RIM à titre d'étudiant coop avant d'y occuper un poste à temps plein. Nous faisons vraiment un usage imaginatif de ce système d'enseignement coopératif. Mon département compte des ambassadeurs étudiants de 27 collèges et universités différents du Canada, où nous recrutons des étudiants coop et des étudiants diplômés.

We were talking earlier about BlackBerry envy. The idea is that whoever had the newest model, had the best BlackBerry. It is a nice problem to have. Has anyone here owned either the first or second BlackBerry?

The Chair: I had the second one but not the first one; I feel badly about it now.

Mr. Crow: We still have a few of them in the drawer. You could probably have one. When I came to RIM in 2001, I had my choice of one of those two BlackBerrys. I chose the second one because the first one required you to replace the AA batteries. We had trays of AA batteries and recycling boxes for spent batteries on every reception desk in the company. People could come in and drop off their used batteries. It was a great innovation that allowed you to remove the battery without losing the memory. It had an internal lithium battery that would recharge and hold the memory long enough for you to install a new battery.

I draw your attention to that evolution, which quite quickly gave you the familiar BlackBerry. We first had the flat, candy bar shape early in life, followed by the slimmer BlackBerry Pearl, which remains an important BlackBerry in the marketplace around the world today. The BlackBerry Curve family is mid-sized. Some data out of the United States yesterday shows that six of the top 10 smartphones are BlackBerrys, and the BlackBerry Curve is number two. If you aggregate them all, we dominate that market, but the BlackBerry Curve is the number two selling smartphone in the United States, which is one of the largest markets in the world.

Our newest offerings include the BlackBerry Storm and the BlackBerry Bold. The beauty of this evolution is that as technology advanced, our ability to incorporate more and more features without compromising the user experience improved. We were able to do more than simple messaging. The next big thing was to put a phone in the BlackBerry, followed by the addition of colour, multimedia, and a camera. Some people back in the early days said that there was something wrong with the company because we did not have those elements. However, we did it when the time was right and we were certain that it would work properly and never compromise the user experience. The hallmarks of our product are its ability to work right out of the box and its long battery life. That has been true for the entire 10 years of 18 to 20 products. We continue to innovate. I work in the RIM research and development centre, so I know what is happening. I cannot divulge any details of what is in the works for the future but it is really exciting. We have not stopped innovating and dreaming about taking the company to where it needs to go.

Nous parlions plus tôt du BlackBerry qui suscite l'envie. L'idée, c'est que quiconque a le nouveau modèle de BlackBerry a le meilleur BlackBerry. C'est un beau problème à avoir. Y en a-t-il parmi vous qui ont possédé le premier ou le deuxième BlackBerry?

Le président : J'ai eu le deuxième, mais pas le premier; je me sens mal, maintenant.

M. Crow : Il nous en reste encore quelques-uns dans nos tiroirs. Vous pourriez probablement en avoir un. Lorsque je suis arrivé à RIM en 2001, j'ai pu choisir entre ces deux BlackBerry. J'ai choisi le second, car le premier nécessitait de remplacer les piles AA. Nous avions des corbeilles de piles AA et des boîtes de recyclage pour les piles mortes sur tous les comptoirs d'accueil de l'entreprise. Les gens pouvaient venir y laisser leurs piles usagées. Puis, une grande innovation nous a permis d'enlever les piles sans causer de perte de mémoire. L'appareil était désormais doté d'une pile interne au lithium qui rechargeait et maintenait la mémoire assez longtemps pour laisser le temps d'installer une nouvelle pile.

J'attire votre attention sur cette évolution, qui vous a très rapidement donné le BlackBerry tel qu'on le connaît. Au début de son existence, le BlackBerry a d'abord pris la forme aplatie d'une barre de friandises, puis a été suivi du BlackBerry Pearl, plus mince, qui demeure aujourd'hui un modèle important de BlackBerry sur le marché, partout dans le monde. La famille du BlackBerry Curve est de format moyen. Des données qui ont été publiées hier aux États-Unis indiquent que six des 10 principaux téléphones intelligents sont des BlackBerry, et le BlackBerry Curve arrive en deuxième place. Si vous les additionnez tous, nous dominons le marché, mais le BlackBerry Curve se situe au deuxième rang des ventes de téléphones intelligents aux États-Unis, l'un des plus grands marchés au monde.

Les derniers produits que nous offrons comprennent le BlackBerry Storm et le BlackBerry Bold. La beauté de cette évolution, c'est qu'à mesure que la technologie a progressé, notre capacité à intégrer toujours plus de caractéristiques sans compromettre l'expérience de l'utilisateur s'est améliorée. Nous avons été capables de faire davantage que de la simple transmission de messages. Le grand accomplissement suivant a consisté à intégrer un téléphone au BlackBerry, après quoi on a ajouté la couleur, le multimédia et une caméra. À nos tout débuts, certains disaient que quelque chose clochait avec notre entreprise, parce que nous n'avions pas ces éléments. Néanmoins, nous les avons intégrés au moment opportun, lorsque nous avons été certains qu'ils fonctionneraient convenablement sans jamais compromettre l'expérience de l'utilisateur. La marque distinctive de notre produit est sa capacité de fonctionner sitôt sorti de sa boîte, pour toute la longue durée de vie de sa pile. Cela a été vrai pour 18 à 20 produits durant la totalité de la période de 10 ans. Nous continuons d'innover. Je travaille au centre de recherche et de développement de RIM, alors je sais ce qui se passe. Je ne peux vous divulguer les détails de ce qui est en préparation pour l'avenir, mais c'est vraiment enthousiasmant. Nous n'avons pas cessé d'innover et de rêver d'amener la compagnie là où elle doit aller.

Another important aspect of our company's success has been security. Certainly you are aware of specific incidents where security is paramount. Your colleagues in the United States and their staff were issued BlackBerry's during the aftermath of 9/11 and the anthrax scare in Washington to keep the government running. A rock-solid security was engineered into the BlackBerry that has been verified externally by agencies and independent testing labs around the world. This gives us an important edge to provide service to both the public and private sectors where high-level security really matters.

There is a multinational scheme of joint accreditation for security. There are four levels of common criteria certification called EALs. We are the only wireless solution to achieve an EAL 4+ certification. We have common criteria recognition arrangements with many countries.

We continue to be known as a platform for on-the-run electronic mail. People began using electronic mail so much; it is thought that BlackBerry was the first company to turn electronic mail into instant messaging or chat. People use their email on a BlackBerry because everyone is on all the time, in the way that kids now use their chat tools. All of those chat tools are available on BlackBerry, plus so much more. Recently, we opened our own applications store called App World. Last week I was in San Francisco at our second developers' conference. We took it right into Silicon Valley and called out the best and the brightest from around the world to join us. We had 1,300 very enthusiastic developers of BlackBerry solutions. These private companies have hitched their wagon to Research in Motion and are happily making their living producing everything from games to business applications to utilities and driving instructions. There are many thousands of these and a growing number are available through App World.

It is important that we provide increasingly rich multimedia experiences. Our integration is truly astonishing. The success of Research in Motion has allowed us to create a tremendous tradition of being supportive of the community. We do this as a company and as individuals. The best known examples are the philanthropy of our co-CEOs, Jim Balsillie and Mike Lazaridis. Mike Lazaridis founded the Perimeter Institute for Theoretical Physics and the Institute for Quantum Computing at the University of Waterloo. Jim Balsillie founded The Centre for International Governance Innovation, CIGI, and the Balsillie School of International Affairs, which are affiliated with Sir Wilfrid Laurier University and the University of Waterloo. We carry many affiliations. In addition, some of the proceeds and wealth created, in the hundreds of millions of dollars, is matched by municipal, regional, provincial and federal governments to

Un autre aspect important de la réussite de notre entreprise est celui de la sécurité. Vous avez certainement connaissance d'incidents particuliers où la sécurité est primordiale. À la suite des événements du 11 septembre, et lors des alertes à l'anthrax à Washington, on a remis des BlackBerry à vos collègues des États-Unis et à leur personnel pour permettre au gouvernement de continuer à fonctionner. On a introduit dans le BlackBerry un dispositif de sécurité solide comme le roc, qui a été vérifié à l'externe par des agences et des laboratoires d'essai indépendants de partout du monde entier. Cela nous donne un avantage important pour fournir des services tant au secteur public qu'au secteur privé, là où la sécurité de haut niveau compte vraiment.

Il existe un système multinational d'accréditation conjointe relativement à la sécurité. Il y a quatre niveaux de certification selon des critères communs, qu'on appelle les EAL. Nous sommes la seule solution sans fil à avoir droit à la certification EAL 4+. Nous avons conclu avec de nombreux pays des arrangements relatifs à la reconnaissance des critères communs.

Nous continuons d'être reconnus en tant que plateforme de courrier électronique en mouvement. Les gens ont commencé à beaucoup utiliser le courrier électronique; on croit que le BlackBerry a été le premier à transformer les courriels en messagerie instantanée ou en clavardage. Les gens utilisent leur service de messagerie électronique sur un BlackBerry, car tout le monde est branché en permanence, de la même manière que les jeunes utilisent maintenant leurs outils de clavardage. Tous ces outils d'échange en ligne sont offerts sur BlackBerry, tout comme bien d'autres choses encore. Dernièrement, nous avons ouvert notre propre boutique d'applications, appelée App World. La semaine dernière, je me trouvais à San Francisco où j'assistais à notre deuxième Developers' Conference. Nous avons présenté ce concept à Silicon Valley, et nous avons appelé les meilleurs et les plus brillants concepteurs de partout dans le monde à se joindre à nous. Ainsi, nous avons 1 300 développeurs enthousiastes de solutions BlackBerry. Ces entreprises privées ont rallié Research and Motion, et leurs développeurs gagnent joyeusement leur vie en produisant tout ce qui va des jeux aux applications d'entreprise, en passant par les fonctions utilitaires et les instructions de conduite. Ces applications se comptent par milliers, et un nombre croissant est disponible par l'entremise d'App World.

Il est important que nous fournissions des expériences multimédias de plus en plus riches. Notre intégration est réellement renversante. La réussite de Research and Motion nous a permis de créer une tradition exceptionnelle de soutien à la communauté. Nous le faisons en tant qu'entreprise, et à titre personnel. L'exemple le plus connu est celui de la philanthropie de nos deux présidents et co-chefs de la direction, Jim Balsillie et Mike Lazaridis. Mike Lazaridis a fondé le Perimeter Institute for Theoretical Physics et l'Institute for Quantum Computing de l'Université de Waterloo. Jim Balsillie, quant à lui, a mis sur pied le Centre pour l'innovation en matière de gouvernance internationale, le CIGI, ainsi que la Balsillie School of International Affairs, qui sont affiliés à l'Université Wilfrid Laurier et à l'Université de Waterloo. Nous avons de nombreuses affiliations. De plus, une partie des profits et de la richesse

create power centres of international excellence and to enrich the academic environment from which Research in Motion has grown.

What does all this do? This is a growth company so I will talk a bit more about our growth. We were not surprised but quite delighted that *Fortune* magazine went outside the U.S. borders to look at companies from around the world. They discovered that Research in Motion has been the fastest growing company in the world over the last number of years. Trust me, it feels like that most days when you stop to catch your breath. We spend a lot of time recruiting, developing and making new friends in new places. That growth is also showing in our revenue. In fact, the company's growth curve looks like a hockey stick. When I give this presentation to foreign visitors I say, "We like these curves that look like this, because we are Canadians and we love hockey. All our growth curves must look like that." Our next one, the subscriber curve, is very much in the shape of a hockey stick. This is about halfway into the deck. This shows that the last time we announced that we had about 32 million subscribers, which was at the end of August.

It is interesting to note that it took five years from the launch of BlackBerry to get 1 million subscribers. In the next year, it took nine months to get another 1 million. I think we are now adding them at the clip of 4 million to 5 million a quarter; 20 million a year, or more. This is something that is truly becoming an international phenomenon.

What about around the world? As you can see on the world map, we will have to do something about Greenland, where we do not know any operators. I had a colleague who once showed this slide and Greenland was missing. I thought, "What happened to Greenland?" It is one of the few remaining large spots where BlackBerry is not available in the world. As I said, as recently as eight years ago, BlackBerry was available in both the United States and Canada, and then only in a spotty way. We had different networks and different standards. Some will remember that if you had a BlackBerry that worked in Toronto, it would not work necessarily in Kingston, and if you had a BlackBerry that worked in Kingston it would not necessarily work in Peterborough. Today, you have a BlackBerry that works almost any place in the world.

This is an incredible technical achievement to realize. Those of you who travel the world, and I know that senators do in the course of their work, will realize that it was not that long ago

générée, de l'ordre de centaines de millions de dollars, est octroyée comme financement, et les gouvernements municipaux, régionaux, provinciaux et fédéral contribuent une somme équivalente en vue de créer des centres d'excellence internationale et d'enrichir le milieu universitaire. là où Research in Motion a pris naissance.

Quel est l'effet de tout cela? Notre entreprise est vouée à la croissance, alors je vous parlerai plus amplement de cet aspect. Nous n'avons pas été surpris, mais néanmoins tout à fait ravis que le magazine *Fortune* traverse la frontière des États-Unis pour examiner les entreprises de partout au monde. Les représentants du magazine ont conclu que Research in Motion avait été l'entreprise ayant connu la croissance la plus rapide au monde ces dernières années. Vous pouvez me croire, c'est ainsi qu'on se sent la plupart du temps, quand on reprend son souffle. Nous passons beaucoup de temps à recruter, à mener des activités de développement et à nous faire de nouveaux amis dans de nouveaux endroits. Cette croissance se reflète également dans nos recettes. En fait, la courbe de croissance de l'entreprise ressemble à celle d'un bâton de hockey. Lorsque je donne cette présentation à des visiteurs étrangers, je leur dis que nous aimons les courbes de ce genre, parce que nous sommes Canadiens et que nous adorons le hockey, et j'ajoute que toutes nos courbes de croissance doivent ressembler à cela. La courbe suivante, celle qui correspond au nombre d'abonnés, a elle aussi une incurvation comparable à celle d'un bâton de hockey. Vous trouverez le graphique de cette courbe à peu près à mi-chemin de ma présentation. Elle montre que la dernière fois, nous avons annoncé avoir environ 32 millions d'abonnés, ce qui était à la fin août.

Il est intéressant de noter qu'il aura fallu cinq ans, à compter du lancement de BlackBerry, pour en arriver à 1 million d'abonnés. L'année suivante, il a fallu neuf mois pour obtenir 1 million d'abonnés de plus. Je crois que les abonnés s'ajoutent maintenant au rythme de 4 ou 5 millions par trimestre; c'est-à-dire 20 millions par année, ou davantage. Cela devient véritablement un phénomène international.

Qu'en est-il de nos activités autour du globe? Comme vous pouvez le voir sur la carte du monde, nous allons devoir faire quelque chose au Groenland, où nous ne connaissons pas de fournisseurs de services. Un de mes collègues a déjà présenté cette diapo où il manquait le Groenland. Je me suis demandé : « Qu'est-il arrivé au Groenland? » Il fait partie des rares territoires étendus restants où le BlackBerry n'est pas disponible. Comme je l'ai dit, il y a tout juste huit ans, le BlackBerry était offert aux États-Unis et au Canada, et ensuite, seulement de manière inégale. Nous avions différents réseaux et différentes normes. Certains se souviendront que si on avait un BlackBerry qui fonctionnait à Toronto, il ne marcherait pas nécessairement à Kingston, et qu'un BlackBerry qui fonctionnait à Kingston ne pourrait pas forcément être utilisé à Peterborough. Aujourd'hui, le BlackBerry fonctionne pratiquement partout au monde.

C'est une réalisation technique difficile à accomplir. Ceux d'entre vous qui voyagez de par le monde — et je sais que les sénateurs le font dans le cadre de leurs fonctions — se rendront

when you would get off a plane and find it difficult to have a working electronic device. Think of Japan and Korea. I represented the company at the OECD Ministerial Meeting in Seoul, Korea, in 2008. I had the only working BlackBerry in Korea. I had the BlackBerry Bold that many of you have showed me. That was a brand new product still in the labs. It was the first time that technology had caught up and merged. We had what the wireless operators were delivering in Korea and what we were building for global markets come together.

It was a remarkable period to have the Secretary-General of the International Telecommunication Union come over, Dr. Touré, and ask, "Where did you get that BlackBerry? It works here." Again, it is a matter of convergence technologically and having that engineering drive to anticipate where standards are going and to be able to build to that. Today, we are in more than 170 countries. As I mentioned, in many of them our business is still very young.

The next slide covers smartphones versus traditional cellphones. A smartphone is basically a phone and a computer merged. It is a telecommunications device that has an operating system; that is how they are defined and distinguished from a traditional mobile telephone.

The red lines represent the last couple of years of sales of traditional mobile phones, worldwide. About 1 billion of those were sold in 2007. There is also a forecast out through 2013. Traditional mobile phones are predicted to dip this year and then to start growing again only gradually, during the recovery from the general economic slowdown.

Smartphones, represented by the blue line, started at a much smaller base. They started almost at zero — and, they do so because ours was the first, in 2000 — and now we are growing at a steady clip. Notice the growth even through the economic downturn period. This phenomenon is even more pronounced in the advanced countries.

These data are brand new. They came out last week. I do not have Canada but I do have the United States on the next picture. You will notice that there is a dramatic shift going on in the United States. The sales of traditional mobile phones are going right off a cliff, but the sales of smartphones are rising steadily as a share. The good news is that a rising tide lifts all boats and we are one of those boats that are being lifted by the tide. Additionally, we have been fortunate to be leaders in this sector and we have been enjoying, as you will see on the next page, the growth in the installed base.

As we move to the coloured pie charts, the first one will show you brand new data from last week, indicating RIM's market share in the global smartphone share. Not only are we being lifted

compte que l'époque n'est pas si lointaine où l'on s'apercevait qu'il était difficile d'avoir un appareil électronique fonctionnel en sortant d'un avion. Prenez le cas du Japon et de la Corée. En 2008, j'ai représenté l'entreprise à la réunion ministérielle de l'OCDE à Séoul, en Corée. J'avais le seul BlackBerry fonctionnel en Corée. Je disposais du BlackBerry Bold, qu'un bon nombre d'entre vous m'avez montré. C'était un tout nouveau produit, qui était encore à l'étape du laboratoire. C'était la première fois que cette technologie rattrapait son retard et convergeait. Nous avions donc une fusion de ce qu'offraient les fournisseurs de services sans fil coréens et de ce que nous concevions pour les marchés mondiaux.

Ce fut un moment remarquable lorsque le secrétaire général de l'Union internationale des télécommunications, M. Touré, s'est présenté en disant : « Où avez-vous obtenu ce BlackBerry? Il fonctionne, ici ». Encore une fois, c'est une question de convergence technologique, d'avoir le génie technique nécessaire pour prévoir la direction que prendront les normes et d'être capable de fabriquer des produits en conséquence. Aujourd'hui, nous sommes présents dans plus de 170 pays. Comme je l'ai dit, dans beaucoup d'entre eux, notre entreprise demeure toute jeune.

La diapositive suivante dresse une comparaison entre les téléphones intelligents et les téléphones mobiles traditionnels. Un téléphone intelligent est essentiellement le résultat d'une fusion entre un téléphone et un ordinateur. C'est un appareil de télécommunications doté d'un système d'exploitation; c'est ainsi qu'on le définit et qu'on le distingue d'un téléphone mobile traditionnel.

Les colonnes rouges représentent les ventes de téléphones mobiles traditionnels des dernières années à l'échelle mondiale. En 2007, il s'est vendu environ un milliard de ces appareils. Nous avons aussi inclus les prévisions jusqu'en 2013. On s'attend à ce que les ventes de téléphones mobiles traditionnels baissent cette année, puis remontent graduellement avec la reprise économique.

Les ventes de téléphones intelligents, représentées par la colonne bleue, ont été beaucoup plus modestes au départ. Elles ont commencé presque à zéro — parce que c'est nous qui avons lancé les premiers téléphones de ce genre, en 2000 —, mais elles progressent maintenant à un rythme régulier. On peut remarquer une croissance des ventes, même durant la récession. Ce phénomène est encore plus notable dans les pays avancés.

Ces données sont très récentes; elles ont été publiées la semaine dernière. Je n'ai pas les données pour le Canada, mais j'ai celles pour les États-Unis dans le prochain tableau. Vous constaterez qu'il se produit un changement spectaculaire aux États-Unis. Les ventes de téléphones mobiles traditionnels dégringolent, alors que celles de téléphones intelligents augmentent sans cesse. La bonne nouvelle, c'est que la marée montante soulève tous les bateaux; nous sommes l'un de ces bateaux soulevés par la marée. De plus, nous avons la chance d'être les chefs de file dans ce secteur et nous profitons, comme on peut le voir sur la prochaine page, de la croissance de la base installée de téléphones intelligents.

À la page suivante, nous avons des graphiques circulaires en couleurs. Le premier présente des données reçues la semaine dernière qui montrent les parts détenues par RIM sur le marché

by the tides but we are also growing our share of that marketplace. Year over year, we went from 14.6 per cent of sales to 19 per cent of sales, which is an achievement of which we are quite fond. This is on a worldwide basis.

I do not have the U.S. chart. It is even more dramatic, but it did not appear in this deck. Our market share in North America exceeds 50 per cent and has remained rock solid over the last while. We are pleased with the adoption that we have had at home in Canada, where we have the highest market-share, as you can imagine, of anywhere in the world. The United States is our largest market and the second market that we entered. In the U.K., our market share is now about 25 per cent of smartphones up from just 18 per cent a year ago. This is a business that is growing quite well relative to its competitors.

The secret is that RIM is purpose built for growth. That is, we built the company to grow. I have had tremendous opportunities to do what I am doing today; I am telling you the RIM story. Governments around the world have tremendous interest in the ingredients of a company that can go from three people in a dorm room to 15,000 people, millions of customers, and tens of billions of dollars of revenue in 25 years. They want to know. It was built for growth pretty much from the first day.

Mike Lazaridis asked what are the challenges that you have if you need to scale. One thing you need to know about RIM is that RIM is a complete company. Every BlackBerry is designed by RIM. Every component is engineered by RIM, typically with a partner. Every BlackBerry is sold by a partner of RIM, supported by RIM personnel. The BlackBerry is serviced by partners; the legal contract is written up by our legal department, and all our financial work is done by RIM. It is a complete company in that sense. We are not a company that said, "Well, manufacturing is not important. We will let someone else do that." Those who visited us in Waterloo know that we have a manufacturing plant that has a capacity of several tens of millions of units a year. We build every BlackBerry in that plant before it is assigned to a partner's plant somewhere around the world for scale-up. We believe that every BlackBerry that has ever been built has been built by RIM using either the method of direct manufacturing by RIM or of manufacturing by a partner of RIM under RIM's supervision. Even partners of RIM who build for us are on the same systems and have the same management structures and are controlled as if they are virtual BlackBerry factories. If a complete company is to grow, everything has to grow, everything has to scale. I have listed all the different things that are become challenging.

Finding people is always at the top of the list. I am always asked how a small country like Canada possibly support a world-class telecommunications company. I say, wait a minute, there is a small country called Finland about the size of Toronto that seems to have done okay. We are not a small country. This is

mondial des téléphones intelligents. Nous sommes non seulement soulevés par la marée montante, mais nous augmentons également notre part du marché. En un an, nous sommes passés de 14,6 à 19 p. 100 de ventes dans le monde. C'est un exploit dont nous sommes très fiers.

Je n'ai pas les résultats pour les États-Unis. Je sais qu'ils sont encore plus spectaculaires, mais ils ne sont inclus pas dans ce document. Notre part de marché en Amérique du Nord dépasse les 50 p. 100 et se maintient très solidement depuis un certain temps. Nous sommes heureux de nos résultats au Canada, où nous détenons la part de marché la plus importante, comme vous pouvez l'imaginer. Les États-Unis sont notre plus grand marché, le deuxième que nous avons percé. Au Royaume-Uni, notre part de marché atteint maintenant 25 p. 100 pour les téléphones intelligents; elle était de 18 p. 100 il y a à peine un an. L'entreprise progresse plutôt bien par rapport à ses concurrents.

Le secret, c'est que RIM est conçue pour prospérer. Autrement dit, nous avons créé l'entreprise pour la faire croître. Je suis extrêmement privilégié de faire ce que je fais aujourd'hui; je vous raconte l'histoire de RIM. Les gouvernements du monde entier s'intéressent beaucoup aux méthodes d'une entreprise qui, en 25 ans, est passée de trois personnes travaillant de chez elles à 15 000 employés, et qui compte des millions de clients et des milliards de dollars de recettes. Ils veulent connaître notre secret. L'entreprise est vouée à la croissance pratiquement depuis le premier jour.

Mike Lazaridis a voulu savoir quels sont les défis de la barémisation. Il y a une chose que vous devez savoir à propos de RIM : c'est une entreprise intégrée. Tous les BlackBerry sont conçus par RIM. Toutes les composantes sont mises au point par RIM, généralement en collaboration avec un partenaire. Tous les BlackBerry sont vendus par des partenaires de RIM, qui sont épaulés par le personnel de l'entreprise. Ce sont nos partenaires qui assurent le service après-vente pour ces appareils; le contrat est rédigé par notre service juridique, et toute la comptabilité est effectuée par RIM. En ce sens, c'est une entreprise complète. Au départ, nous ne nous sommes pas dit que la fabrication n'était pas importante et que nous allions laisser quelqu'un d'autre s'en charger. Les gens qui nous ont visités à Waterloo savent que nous possédons une usine qui peut fabriquer plusieurs dizaines de millions d'appareils par année. Tous les BlackBerry sont produits dans cette usine avant d'être envoyés à nos différents partenaires dans le monde pour la barémisation. Tous les BlackBerry fabriqués à ce jour l'ont été soit directement par RIM, soit par l'un de ses partenaires, sous sa supervision. Ceux qui produisent des appareils pour nous utilisent les mêmes systèmes et ils ont les mêmes structures de gestion que nous; ils sont encadrés comme s'il s'agissait d'usines de fabrication de BlackBerry. Si une entreprise intégrée veut croître, elle doit le faire à tous les niveaux. J'ai dressé une liste des différentes choses qui représentent des défis.

La priorité est toujours de trouver des gens. On me demande souvent comment un petit pays comme le Canada peut soutenir une entreprise de télécommunications d'envergure mondiale. À cela, je réponds que la Finlande est un pays de la taille de Toronto qui semble très bien réussir. Nous ne sommes pas un

a sizable country with a sizable talent base. We are also an open country. We have benefited tremendously from the production of people in Canada through our education system and attracting people to Canada through our open doors and our immigration system.

I am a numbers guy. When I joined the company eight years ago, I asked where all the people came from. I got a list of colleges around the world where RIM people were trained. This was at a time when there were only 1,200 of us. I found that our people came from over 300 colleges and universities around the world. Thirty per cent of them had a degree from the University of Waterloo, but the rest were from all around the world.

Our company has been successful in our town and, of course, other parts of Canada by creating magnets where well trained people in all disciplines required can find and do productive work to grow something positive. That has been an important secret to our success.

When I first met the people at RIM in the early 1990s, they were working in one quarter of one half of an old Bell Canada building that we now own. We have 25 buildings now on the Waterloo campus.

We have developed our markets in distribution, built alliances, dealt with processes and complexities.

When the story of RIM is finally written, it will certainly be a technological story of creativity, drive and so forth, but it will be a story about a brilliantly funded company. It was funded by early government support of student enterprise through different programs and private sector initiatives and offerings. It finally became a public company raising money on world markets at appropriate times.

It has been expensive to do the research and development that creates a world leader. Therefore, having the resources ahead of time has been critical and, most important, it has been critical in attaining operating leverage.

We are scaling into market opportunity. Jim Balsillie talks about driving into a snowstorm. The snowstorm is big and it will end. We do not know how big it is, but we know there is an incredible opportunity.

There is a lot of creativity, technological development, industrial design, study of markets and so forth going on at RIM. We are now at a stage where our company can realize what the economists would call economies of scale — simply being bigger — and economies of scope — doing multiple things that are mutually reinforcing.

We are also realizing big returns on individual and group productivity. Our employees have the best tools in the industry to work with. Whether you are maintaining a machine in the plant or designing circuitry for a BlackBerry, you will have absolutely the best equipment, software and tools. There is a huge focus on

petit pays. Notre pays est assez grand et a un bassin important de talents. Nous sommes aussi un pays ouvert. Nous tirerons beaucoup d'avantages des ressources éduquées et formées au Canada et du fait que nous attirons des gens en ouvrant nos portes, et grâce aussi à notre système d'immigration.

Je suis doué pour les chiffres. Quand je me suis joint à l'entreprise, il y a huit ans, j'ai voulu savoir d'où venaient tous les employés. On m'a donné une liste des établissements où les employés de RIM avaient été formés dans le monde. À l'époque, nous n'avions que 1 200 employés. J'ai découvert qu'ils venaient de plus de 300 collèges et universités de partout dans le monde. Trente pour cent du personnel détenait un diplôme de l'Université de Waterloo, mais le reste venait d'ailleurs dans le monde.

Notre entreprise a bien réussi dans notre ville et, bien sûr, dans d'autres régions du Canada en créant des pôles d'attraction où des gens qualifiés dans toutes les disciplines requises peuvent effectuer un travail productif et contribuer à la croissance de manière positive. C'est l'un des secrets de notre réussite.

Quand j'ai rencontré les gens de RIM pour la première fois, au début des années 1990, ils travaillaient dans l'espace minuscule d'un vieil immeuble de Bell Canada, dont nous sommes propriétaires aujourd'hui. Nous avons maintenant 25 immeubles sur le campus de Waterloo.

Nous avons développé nos marchés dans la distribution, créé des alliances, géré les processus et la complexité.

Dans l'avenir, on parlera certainement de RIM comme d'une entreprise créative et dynamique sur le plan technologique, mais aussi comme d'une entreprise brillamment financée. Au départ, elle a reçu une aide financière du gouvernement pour les étudiants entrepreneurs grâce à différents programmes et initiatives du secteur privé. Elle est devenue une entreprise publique qui amasse des capitaux sur les marchés mondiaux à certains moments clés.

Les coûts liés à la recherche et au développement nécessaires pour qu'une entreprise devienne un chef de file mondial dans son domaine sont élevés. Par conséquent, il est essentiel d'obtenir les ressources à l'avance et surtout, d'atteindre le levier d'exploitation.

Nous établissons des barèmes pour les débouchés. Jim Balsillie compare cela à la conduite dans une tempête de neige. C'est une grosse tempête, mais elle va cesser. Nous ne savons pas combien de temps elle va durer, mais nous savons qu'elle nous procure une occasion exceptionnelle à saisir.

Dans l'entreprise, il y a beaucoup de créativité, de développement technologique, de conception industrielle, d'études de marché, et cetera. Nous en sommes à une étape où nous pouvons réaliser ce que les économistes appellent des économies d'échelle — parce que l'entreprise est plus grosse — et des économies de diversification — parce que beaucoup de nos initiatives se renforcent mutuellement.

Nous obtenons également des rendements élevés sur la productivité individuelle et de groupe. Nos employés travaillent avec les meilleurs outils de l'industrie. Qu'ils s'occupent d'une machine à l'usine ou qu'ils conçoivent la circuiterie d'un BlackBerry, ils ont tout simplement les meilleurs équipements,

business processes and so forth. We cannot be competitive without that. We like to say that we are the only company in the world where everyone has a BlackBerry.

Senators, those of you who are BlackBerry users, think of the productivity that product adds to your life. It is the ability to communicate in the manner you need to with your colleagues, subordinates and superiors around you. When you extend that to an entire business enterprise, the group productivity benefit is large.

Since I joined RIM in 2001, revenue has grown by a factor of 50, but our head count is only up about 10 or 12 times. Each person on average is about five times more productive than they were when I started. That is what productivity growth is all about; it is about realizing those economies of scale and scope and generating the surplus to reinvest, not only in continued growth, but in our shareholders and communities. This is very visible.

I would like to circle back to our imaginative human resource practices and a thought I would like to leave with the committee. Our HR practices involve deliberate synergy. We believe in the campus model. We have studied all great technology companies and found they all have a campus somewhere, whether in Sunnyvale, California, Redmond, Washington or in New York state. Our main campus is in Waterloo. We have acquired property in Kanata to have a modest campus; likewise in Halifax and Mississauga.

We like to keep people together where they can be more productive. I have mentioned the creative use of student trust and a growing global brain trust through our global outreach to the university sector. Fifteen per cent of RIM full-time employees — one in six — has worked as a co-op student or intern.

What about the public policy environment that sustains this? Why is it that a company like RIM exists in Canada, continues to invest and believe in Canada and continues to have more than one-half of its employees based here?

Much of it has to do with the broad business conditions that we find. I mentioned having access to great people. This will remain a joint effort that we will continue to work with government to ensure. I would also be remiss in not mentioning our scientific research environment. The programs have been outstanding, particularly the scientific research and experimental development program. It helps to underwrite the growth needed to continue to generate ideas embodied in products of the future. It has paid back many times. In our case, it has been very fairly administered. It is also very important that this program be fair handed and evenly administered across the country going forward.

logiciels et outils. Nous mettons beaucoup l'accent sur les processus d'affaires, entre autres. Sinon, nous ne pouvons pas être concurrentiels. Nous nous plaisons à dire que nous sommes la seule entreprise au monde dans laquelle tout le monde possède un BlackBerry.

J'incite ceux d'entre vous qui utilisent un BlackBerry à réfléchir aux avantages qu'apporte ce produit dans leur vie sur le plan de la productivité. Il vous permet de communiquer de façon efficace avec vos collègues, votre personnel et vos supérieurs. Lorsque l'on étend cela à toute une entreprise, on améliore grandement la productivité du groupe.

Depuis que je me suis joint à l'équipe de RIM, en 2001, nous avons multiplié nos revenus par 50, mais nous n'avons multiplié nos effectifs que par 10 ou 12. Chaque employé est en moyenne cinq fois plus productif qu'il ne l'était à mes débuts dans l'entreprise. C'est ce en quoi consiste la croissance de la productivité : réaliser ces économies d'échelle et de diversification et générer des surplus afin de réinvestir, non seulement pour une croissance soutenue, mais aussi pour nos actionnaires et nos collectivités. C'est vraiment remarquable.

J'aimerais revenir sur nos méthodes de gestion des ressources humaines novatrices et terminer par une réflexion dont j'aimerais faire part au comité. Nos méthodes de gestion des ressources humaines créent une synergie intentionnelle. Nous croyons au modèle du campus. Nous avons constaté que toutes les grandes entreprises technologiques ont un campus quelque part, que ce soit à Sunnyvale, en Californie, à Redmond, dans l'État de Washington, ou dans l'État de New York. Notre campus principal est situé à Waterloo. Nous avons acquis des terrains à Kanata, à Halifax et à Mississauga dans le but d'y aménager de petits campus.

Nous aimons rassembler nos employés là où ils peuvent être les plus productifs. Je vous ai parlé de l'utilisation créative du talent étudiant et d'un groupe international d'experts de plus en plus important et ce, grâce à notre collaboration avec le secteur universitaire. Quinze pour cent des employés à temps plein de RIM — soit un sur six — ont travaillé comme étudiants membres d'un programme d'enseignement coopératif ou comme stagiaires.

Qu'en est-il des politiques publiques qui rendent cela possible? Comment se fait-il qu'une entreprise comme RIM existe au Canada, qu'elle continue d'y investir, de croire en ce pays et de garder plus de la moitié de ses employés ici?

Cela s'explique surtout par le fait que nous avons des conditions favorables. J'ai mentionné le fait que nous avons accès à des gens formidables. Nous continuerons de travailler en collaboration avec le gouvernement en ce sens. Je m'en voudrais de ne pas parler aussi de notre environnement de recherche scientifique. Les programmes sont excellents, en particulier celui de la recherche et du développement expérimental. Il permet de financer la croissance nécessaire pour continuer de générer des idées pour des produits du futur. Il a souvent été rentable. Dans notre cas, il a été géré très équitablement. Il est également très important que ce programme soit géré de manière juste et équitable dans l'ensemble du pays à l'avenir.

World-renowned research and facilities in clusters creates a strong network of science and technology. It also provides access to services and expertise we need in areas other than engineering and science. A company cannot be only that. I speak first as an engineer who is part of the research and development department, but I know our company also depends on highly talented people in finance, marketing and so forth.

I spend time with Mike Lazaridis yesterday and he told me that five years ago he thought the prospects of RIM were unbelievable, but today they are even better. We continue to see tremendous prospects. Perhaps, we can get into some of those prospects in the discussion.

Honourable senators, thank you very much. We are happy to take any questions you may have.

Senator Johnson: Thank you for your excellent presentation. It was very comprehensive. You are a tremendous success story in the world as your boss said yesterday. A few people have made comments previously. Maybe you can enlighten us for the record in the committee hearings.

Do you think Canadian telecommunications are in a state of crisis, and if so, what measures are needed to calm that crisis? Professor Michael Geist made several comments on this in his presentation before the committee.

Mr. Crow: I am not familiar with what Mr. Geist said in that context. I have been involved in the Canadian information and communication technology business throughout my career. I have seen good times and bad times, including some very disconcerting events, such as the collapse of Nortel. However, when I look at the Ottawa region and other places where Nortel was active and see the number of new start-up businesses, I have hope for the future.

A fair bit of excellent research work on wireless technology is being done in our universities. There is a great deal of interest in it. Interestingly, much of that research is changing from wireless infrastructure to wireless applications or embedded software and devices, which is more along the lines of what we do and less what Nortel once did. As well, there is a lot of adaptability in the system. It is difficult for me to put any kind of a sharp point on a crisis with that longer view.

Senator Johnson: You specifically mentioned your frustration with pricing and said that carriers could sell more BlackBerrys.

Mr. Crow: There was such a comment two or three years ago. I have not thought about that in a long time.

Senator Johnson: Your company is highly respected in the area of philanthropy and the way it treats students. My nephew is in your program and is having a marvellous experience. What sets you apart from other companies?

Des installations de recherche et des groupes de renommée mondiale créent un solide réseau de pionniers dans les domaines de la science et de la technologie. Ils permettent également d'avoir accès aux services et à l'expertise dont nous avons besoin dans d'autres domaines que l'ingénierie et la science, car pour une entreprise, ce n'est pas suffisant. Je parle d'abord en tant qu'ingénieur faisant partie du service de recherche et de développement, mais je sais que notre entreprise dépend aussi de personnes très qualifiées en finances, en marketing, et cetera.

Hier, j'ai passé un peu de temps avec Mike Lazaridis. Il m'a dit qu'il y a cinq ans, les perspectives de RIM étaient formidables, mais qu'aujourd'hui, elles sont encore meilleures. Nous continuons de voir un potentiel très prometteur. Nous pourrions peut-être vous en parler au cours de la discussion.

Mesdames et messieurs, je vous remercie beaucoup. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le sénateur Johnson : Je vous remercie de votre excellent exposé, qui était très complet. Comme l'a dit votre patron hier, votre entreprise est un formidable exemple de réussite à l'échelle mondiale. Toutefois, quelques personnes ont fait certains commentaires. Vous pourriez peut-être nous dire ce que vous en pensez.

Croyez-vous que le secteur des télécommunications au Canada soit en crise? Dans l'affirmative, quelles mesures devons-nous prendre pour y faire face? Le professeur Michael Geist a formulé plusieurs observations sur cette question lorsqu'il a témoigné devant le comité.

M. Crow : J'ignore ce que M. Geist a pu dire. J'ai travaillé dans le domaine des technologies de l'information et des communications canadiennes durant toute ma carrière. Il y a eu des hauts et des bas, notamment des événements très déconcertants, comme l'effondrement de Nortel. Néanmoins, quand je vois le nombre de nouvelles entreprises qui s'implantent dans la région d'Ottawa et les autres régions où Nortel exerçait ses activités, j'ai confiance en l'avenir.

On effectue beaucoup d'excellents travaux de recherche sur la technologie sans fil dans nos universités. L'intérêt pour ce domaine est considérable. Chose intéressante, une bonne partie de cette recherche porte maintenant plus sur les applications sans fil ou les logiciels et appareils intégrés, qui représentent davantage ce que nous faisons et moins ce que Nortel faisait autrefois, que sur l'infrastructure sans fil. De plus, il y a beaucoup d'adaptabilité dans le système. Il m'est difficile de parler précisément de crise avec cette vision d'ensemble.

Le sénateur Johnson : Vous avez exprimé votre insatisfaction en ce qui concerne les prix et vous avez dit que les entreprises de télécommunications pourraient vendre davantage de BlackBerry.

M. Crow : Nous avons fait ce commentaire il y a deux ou trois ans. Je n'y ai pas réfléchi depuis un bon moment.

Le sénateur Johnson : Votre entreprise est très respectée pour ses activités philanthropiques et pour sa façon de traiter les étudiants. Mon neveu participe à votre programme et il trouve cette expérience formidable. Qu'est-ce qui vous distingue des autres entreprises?

Mr. Crow: It is so interesting to reflect on that after eight years. The culture of RIM is unusual and unlike anything I have ever seen. I have had an opportunity to work in the academic community, in business associations and in the private sector. I have never seen anything quite like it. We have a highly collegial environment for a private company, one in which individual contribution is respected. The best example of that is the security slide. One of the first 20 employees was a co-op student hired by Mike Lazaridis. The co-op student was working in the Centre for Applied Cryptographic Research at the University of Waterloo. He convinced Mike that he should engineer a product with security and cryptography built in at the outset. Mike did that and it became one of the hallmarks of the company. That contribution came from a 20-year old university engineering student talking to the founder of the company. To this day, I have never seen a place of business that allows so many people to have a voice. It is also a place of exceptional talent.

Senator Johnson: Certainly, you attract the best and the brightest.

Mr. Crow: We are fortunate. When you are at the top of your game, as we are, it is much easier than it is in the early years. I watched as Mike and Jim built the company in the 1990s. I was with a trade association and RIM was one of many companies with whom we worked. In those early days, anyone wanting any kind of a job with RIM was required to have an interview with one of the co-CEOs. The early people were handpicked and they continue to have a strong interest in ensuring that we have top level people. That intellectual level of preparedness is like no other that I have seen.

Senator Johnson: Do you have any policy recommendations for someone who becomes as addicted to a BlackBerry as I am? Are there any programs for this?

Mr. Crow: One of the first things shown to me in the early model was the auto on-off feature. If you so choose, it can come on at a specific time and shut down at a certain time. There are many funny stories about that. We have a new cradle for the BlackBerry so that you can use the alarm clock feature.

Senator Plett: I was one of the fortunate who travelled last week with four other members of the committee to Estonia and Belgium. My questions will be based on that experience.

According to our notes, the penetration rate in Canada and the United States is 74 per cent and 86 per cent respectively, which is well below the average of OECD countries. In Estonia, I believe it is 125 per cent. When we were in a classroom of Grade 2 students, Senator Housakos asked them: Who has a cellphone? All the students put up their hands — they all had cellphones. Does a relatively low penetration rate in Canada have any adverse effects on RIM?

Mr. Crow: C'est intéressant d'y réfléchir après huit ans. La culture de notre entreprise est peu courante et elle ne ressemble en rien à ce que j'ai vu ailleurs. J'ai eu l'occasion de travailler dans le milieu universitaire, les associations d'affaires et le secteur privé. Je n'ai jamais rien vu de tel. Nous avons un environnement très collégial pour une entreprise privée, dans lequel la contribution individuelle est valorisée. La diapositive portant sur la sécurité en est le meilleur exemple. L'un des 20 premiers employés de l'entreprise était un étudiant inscrit au programme d'enseignement coopératif que Mike Lazaridis avait embauché. Il travaillait au Centre for Applied Cryptographic Research, à l'Université de Waterloo. Il a convaincu Mike de concevoir un produit ayant déjà des éléments de sécurité et de cryptographie intégrés. C'est devenu l'une des marques distinctives de l'entreprise. Cette contribution est venue d'un étudiant universitaire en ingénierie âgé de 20 ans, qui s'est adressé directement au fondateur de l'entreprise. À ce jour, je n'ai jamais vu d'autres entreprises qui permettent à tant de gens de faire entendre leur voix. C'est également un milieu dans lequel il y a des talents exceptionnels.

Le sénateur Johnson : Il va de soi que vous attirez les meilleurs et les plus brillants.

Mr. Crow : Nous avons de la chance. Lorsqu'une entreprise atteint un certain niveau, comme la nôtre, c'est beaucoup plus facile que les premières années. J'ai vu Mike et Jim bâtir la compagnie dans les années 1990. Je travaillais pour une association commerciale, et RIM était l'une des nombreuses entreprises avec laquelle nous collaborions. À l'époque, quiconque postulait un emploi chez RIM devait passer une entrevue avec l'un des codirecteurs généraux. Ce sont eux qui ont choisi les premiers employés, et ils souhaitent encore s'assurer d'avoir la meilleure main-d'œuvre. Ce niveau de préparation intellectuelle ne se voit pas ailleurs.

Le sénateur Johnson : Auriez-vous des recommandations à faire à quelqu'un qui devient aussi dépendant de son BlackBerry que moi? Y a-t-il des programmes pour cela?

Mr. Crow : L'une des premières choses que l'on m'a montrées dans le modèle initial est la fonction automatique de marche/arrêt. Si vous le souhaitez, vous pouvez programmer l'appareil pour qu'il s'allume et s'éteigne à une heure précise. Il y a bien des histoires drôles à ce sujet. Nous avons un nouveau support pour le BlackBerry permettant d'utiliser la fonction de réveil.

Le sénateur Plett : La semaine dernière, j'ai eu la chance de faire un voyage en Estonie et en Belgique avec quatre autres membres du comité. Mes questions découlent de cette expérience.

Selon nos notes, le taux de pénétration au Canada et aux États-Unis est respectivement de 74 et de 86 p. 100, ce qui est bien en dessous de la moyenne des pays membres de l'OCDE. En Estonie, je crois que le taux est de 125 p. 100. Au cours de la visite d'une classe d'élèves de 2^e année, le sénateur Housakos a demandé qui possédait un téléphone cellulaire. Tous les élèves ont levé la main; ils avaient tous des cellulaires. Le faible taux de pénétration au Canada a-t-il des effets négatifs sur votre entreprise?

Mr. Crow: We more than make up for this in Canada by the fact that our share of the marketplace is much higher because our business started here. As well, when you see penetration rates in excess of 100 per cent, it means that the same individual has more than one SIM card and is swapping to get around roaming for economic reasons. It is a big problem in Europe, which I am sure you discovered during your travels.

Socially and culturally Canada and Europe are different. I travel to Europe a great deal and have found that to be the case. For example, there is a difference in terms of the age at which we permit our children to have their first personal communication devices. As a father of four, my experience has been that the age crept downward as I watched them grow. Generally, it is not until students are in Grade 7 to Grade 9 that we see them with cellphones. There is a social difference.

Our core markets have been older, working-age people. It is only recently that teenagers have shown an interest in BlackBerry. When Grade 2 students have their BlackBerrys someday, we will be delighted because we have elements for that age group.

Senator Plett: In Estonia, we saw a cellphone used for virtually everything that people did. For example, a person could park their car, punch in their code and receive a message that they were parked legally. They bought newspapers and paid for their bus travel by cellphone. The charges were on their monthly invoices.

Whose responsibility is it for Canada to move forward to more extensive use of cellphones?

We met with members of the European Parliament. I asked why the rest of Europe is not as advanced as Estonia. Slight exception was taken to the question but the reality is that the rest of Europe is not trying to emulate Estonia in that area.

Is it the responsibility of companies like Research In Motion or the responsibility of the government to bring Canada to that point?

Mr. Crow: It is a multi-party responsibility. I will start with the role of government, which is to ensure that we have rules and regulations that enable the private sector and the respective institutions, perhaps regulatory institutions, to permit things to happen. If there are some that are at the edge and for which we wish to be famous, perhaps we can provide assistance in getting those moved forward through the research phase. Predominantly, this is a private sector matter and it is one of building the infrastructure among the various providers that one needs.

Technologically, to be honest, it is not that difficult for a writer of a BlackBerry program to write a program that will send messages to the transit company and ask, "When is the next bus coming?" The question is this: Is the transit company set up to

M. Crow : Le fait que notre part de marché au Canada est beaucoup plus importante parce que notre entreprise a été créée ici compense largement les effets négatifs. De plus, lorsque l'on voit des taux de pénétration qui dépassent les 100 p. 100, cela signifie qu'une même personne possède plus d'une carte d'identification d'abonné et qu'elle les échange afin de contourner les frais d'itinérance pour des raisons économiques. C'est un problème important en Europe, dont vous avez sûrement entendu parler durant votre voyage.

Socialement et culturellement parlant, le Canada et l'Europe sont différents. Je me rends très souvent en Europe, et c'est ce que j'ai constaté. Par exemple, il y a une différence en ce qui concerne l'âge auquel nous permettons à nos enfants d'avoir leur premier appareil de communication personnel. Selon mon expérience comme père de quatre enfants, je remarque que les jeunes ont des cellulaires de plus en plus tôt. En général, les jeunes n'obtiennent un cellulaire qu'entre la septième et la neuvième année scolaire. Il y a donc une différence sur le plan social.

Notre principale clientèle est composée d'adultes en âge de travailler. Ce n'est que récemment que les adolescents se sont intéressés au BlackBerry. Nous serons ravis le jour où les élèves de deuxième année auront des BlackBerry, parce que nous avons des options pour ce groupe d'âge.

Le sénateur Plett : En Estonie, les gens utilisent un cellulaire dans presque tout ce qu'ils font. Par exemple, quelqu'un peut stationner sa voiture, entrer son code et recevoir un message indiquant qu'il est stationné légalement. Les gens achètent les journaux et payent leurs billets d'autobus avec leur cellulaire. Ces dépenses sont portées à leur compte et facturées mensuellement.

Qui a la responsabilité d'inciter la population canadienne à utiliser davantage le téléphone cellulaire?

Nous avons rencontré des membres du Parlement européen. Je leur ai demandé pourquoi les autres pays d'Europe ne sont pas aussi avancés que l'Estonie. À quelques exceptions près, ils m'ont tous dit qu'en réalité, le reste de l'Europe n'essaie pas d'imiter l'Estonie à ce chapitre.

Est-ce la responsabilité des entreprises comme Research In Motion ou bien celle du gouvernement que d'amener le Canada jusque-là?

M. Crow : Cette responsabilité est partagée. Selon moi, le rôle du gouvernement est de s'assurer qu'il existe des règlements permettant au secteur privé et aux institutions concernées, notamment les organismes de réglementation, d'aller de l'avant. S'il y a des entreprises sur le point de percer ces marchés et qui veulent être reconnues, nous pourrions les aider à l'étape de la recherche. Mais essentiellement, c'est une question qui relève du secteur privé; il s'agit que les divers fournisseurs construisent les infrastructures nécessaires.

Pour être franc, je dirais que sur le plan technologique, il n'est pas très difficile pour un programmeur de BlackBerry de concevoir un programme permettant d'envoyer des messages à une société de transport pour demander quand passera le

know where the buses are much less to put out public notice of where those buses are and when. If we have the feeds of the raw data, then we have an opportunity to do that kind of thing.

I go to London often. I downloaded the information for the London tube map. It has traffic and outage notification. If you go into the tube and stop in London, there will be a barrier up and a polite person saying, "I am sorry; we are maintaining today." Here, we can get this information on the BlackBerry before we even get to the tube. That is a service that will be increasingly easy to use. Part of this has to do with the standards by which such messages are promulgated. That is becoming increasingly more standardized over time.

What can be done in a fairly compact and technologically advanced country like Estonia can be fairly easily replicated in our urban areas in a short period of time. Our challenge, as a large country with such vastness of territory, will be attaining coverage at reasonable cost. Whether we can do what they do in Estonia within the next three to five years, should not be a problem in my view.

Senator Plett: My last question is a little more personal. Along with Senator Johnson and Senator Zimmer, I am from Manitoba. I have spent most of my time connected to MTS, which is together with Bell, and so on. After seeing television advertisements showing what BlackBerry was doing and what they were coming out with, I went to my supplier to buy a BlackBerry. I said I wanted the top line colour for the BlackBerry. They said they were sorry, but Rogers was the only supplier selling that model. When I went to buy another BlackBerry, I wanted the model with a camera. They said they were sorry but that Rogers had that model and they would not have it for another six months.

Why would BlackBerry give preferential treatment to some companies versus others?

Mr. Crow: First, the problem is going away. The latest BlackBerry, the new BlackBerry Storm, will be out on all three networks at the same time. That will be a first. It is a matter of technology.

In the early days of cellular telephony, wireless operators had to choose between two digital standards: The CDMA standard that was popular in United States, in certain parts of Canada, in Korea, and in a few places in Latin America; and the so-called European standard, GSM. A large number of North American companies contributed to that standard as well. That was popular in Europe. Rogers adopted that standard, as did AT&T in the United States. A couple of years ago, 85 per cent of users in the world were on the European standard; only 15 per cent of the customers in the world were on the so-called North American standard, the CDMA standard. You happened to live in an area where an operator made a technological choice in one direction as compared to another.

If you were a technological supplier, like RIM, building for the marketplace, the first market you would build for would be the large one, for the 85 per cent. The differences are so profound

prochain autobus. La question est de savoir si la société de transport est en mesure de connaître les itinéraires des autobus afin d'en informer la population. Si nous avons la source des données brutes, nous pouvons faire ce genre de chose.

Comme je me rends souvent à Londres, j'ai téléchargé une carte du métro londonien. Elle donne des informations concernant la circulation et les opérations d'entretien. Si vous entrez dans le métro à Londres, il y aura une barrière, et une personne vous dira poliment : « Je suis désolée, mais nous effectuons des travaux d'entretien aujourd'hui ». Ici, nous pouvons obtenir cette information sur notre BlackBerry avant même d'arriver au métro. C'est un service qu'il sera de plus en plus facile d'utiliser. Cela est dû en partie aux critères de diffusion des messages, qui sont de plus en plus normalisés.

Ce que l'on fait dans un pays aussi petit et avancé sur le plan technologique que l'Estonie peut facilement être reproduit dans nos régions urbaines en peu de temps. Le défi de notre grand pays, dont le territoire est si vaste, sera d'atteindre un certain niveau de couverture à un coût raisonnable. À mon avis, nous devrions réussir à faire comme l'Estonie d'ici trois à cinq ans.

Le sénateur Plett : Ma dernière question est d'ordre un peu plus personnel. Comme les sénateurs Johnson et Zimmer, je viens du Manitoba. J'ai presque toujours fait affaire avec MTS, un partenaire de Bell. Après avoir vu des annonces télévisées montrant les fonctions et les nouveautés du BlackBerry, je me suis rendu chez mon fournisseur pour en acheter un. J'ai dit à l'employé que je voulais le meilleur modèle couleur de BlackBerry. Il m'a répondu que malheureusement, Rogers était le seul fournisseur à vendre ce modèle. Quand je suis allé en acheter un autre, je voulais le modèle muni d'une caméra. On m'a dit que malheureusement, seul Rogers disposait de ce modèle et qu'eux ne l'auraient pas avant six mois.

Pourquoi certaines entreprises bénéficieraient-elles d'un traitement de faveur et pas d'autres?

M. Crow : D'abord, le problème s'atténue. Le tout nouveau BlackBerry Storm sera offert dans les trois réseaux en même temps. Ce sera une première. C'est une question de technologie.

Dans les premières années de la téléphonie cellulaire, les fournisseurs de services sans fil devaient choisir entre deux normes numériques : la norme AMRC, populaire aux États-Unis, dans certaines régions du Canada, en Corée du Sud et dans quelques pays d'Amérique latine; et ce que l'on appelait la norme européenne, soit le système GSM. Un grand nombre d'entreprises nord-américaines, dont Rogers et AT&T, ont également adopté cette norme, qui était populaire en Europe. Il y a quelques années, 85 p. 100 des utilisateurs dans le monde employaient la norme européenne et seulement 15 p. 100, la norme dite nord-américaine, soit AMRC. Il se trouve que vous vivez dans une région où un fournisseur a choisi une technologie plutôt qu'une autre.

Si vous étiez un fournisseur d'appareils technologiques comme RIM, qui veut s'imposer sur le marché, le premier marché que vous cherchiez à développer, c'est le plus grand, soit celui qui

that it requires different radios and different signalling technologies in the BlackBerry. It is not just differences in the screen. You have entirely different chip sets from different chip suppliers that are used in CDMA radios versus the GSM radios that you would have on the Rogers or AT&T or any of the European systems.

Over time, we have gone from so-called second generation wireless, which is where this began; to third generation wireless where we see some degree of convergence. That is where we are today. In the fourth degree, we believe there will be little, if any, difference among in the technology that the wireless operators will use. As vendors, we hope that it becomes more standardized because we need to build BlackBerrys for everyone. Fortunately, as a smaller company, where we build one at a time, the first one to be built with all of the latest features would be for the largest world market.

Senator Plett: If you get tired of working with RIM, you have a career in politics.

Senator Zimmer: Thank you, gentlemen, for your presentation and appearance today. Your company is a model for the world. As Canadians, we are proud of that. My first question is not a question, so do not start the clock on me. Where did the name come from?

Mr. Crow: BlackBerry?

Senator Zimmer: Yes.

Mr. Crow: In about 1998, before I joined the company, RIM was talking about stuff like a wireless wizard and other strange names. Mike Lazaridis made a savvy decision: He went to a naming company. There are companies in New York, or Los Angeles, or somewhere, where they will do research and ensure that whatever the word is it does not mean something awful in some other language. They will make sure the name is available. Mike Lazaridis tells the story of the firm coming into his office with his marketing people who he had assigned to this project to show him the final names. He said that it went from bad to worse. They had terrible names. He thought he had wasted all his money; it was expensive to do. They got to the last choice and it was "BlackBerry" and he loved it. He said, "You got me. You sold me."

Some say that if you look at that early BlackBerry, the little one that was vertical, in the upper left corner of the picture, the keys on it resembled the ribs on a berry and it was black in colour. That is urban folklore. However, the truth is that it was a deliberately crafted name.

The other story that I hear is from a colleague who was at the staff meeting when this was announced. Only a couple hundred people worked in the company at the time. Mike Lazaridis came down and he said, "Whatever you are working on, I want you to know that from now on it is known as BlackBerry and we will never call it anything else." People looked at him like he had

compte 85 p. 100 d'utilisateurs. Les différences sont si grandes qu'il faut des ondes radio et des technologies de transmission différentes pour le BlackBerry. Ce n'est pas seulement l'écran qui est différent. On utilise un ensemble de puces totalement différent provenant de fournisseurs de puces différents pour les radios AMRC par rapport aux radios GSM qu'utilise Rogers, AT&T ou n'importe quel fournisseur européen.

Au fil des ans, nous sommes passés de ce que l'on appelle une technologie sans fil de seconde génération à une technologie sans fil de troisième génération, et nous constatons un certain degré de convergence. C'est là où nous en sommes aujourd'hui. À la quatrième génération, nous croyons qu'il y aura peu et même pas du tout de différences dans la technologie utilisée par les fournisseurs de services sans fil. En tant que fabricants, nous espérons que cette technologie se normalisera, parce que nous devons construire des BlackBerry pour tous. Heureusement, comme une petite entreprise qui construit ses appareils un à la fois, nous destinerons au plus grand marché mondial le premier qui sera conçu avec les toutes nouvelles fonctions.

Le sénateur Plett : Si vous vous lassez de travailler chez RIM, vous pourrez faire carrière en politique.

Le sénateur Zimmer : Je vous remercie, messieurs, de votre témoignage aujourd'hui. Votre entreprise est un modèle pour le monde entier. En tant que Canadiens, nous en sommes très fiers. Comme ma première question n'en est pas une, ne démarrez pas le chronomètre tout de suite. D'où vient ce nom?

M. Crow : BlackBerry?

Le sénateur Zimmer : Oui.

M. Crow : Vers 1998, avant que je ne me joigne à l'entreprise, les dirigeants de RIM parlaient de donner à l'appareil le nom de « magicien sans fil » ou un autre nom bizarre. Mike Lazaridis a pris une décision judicieuse : il a consulté une entreprise spécialisée en recherche de noms de produits. Il y a des entreprises à New York, Los Angeles et ailleurs qui font des recherches et s'assurent que le nom est disponible et que, quel qu'il soit, il ne signifie rien de terrible dans d'autres langues. Mike Lazaridis a raconté que les représentants de la firme à qui il avait confié ce projet sont arrivés dans son bureau avec les gens du marketing pour lui montrer les noms qu'ils avaient retenus. C'était la catastrophe. Les noms étaient tous terribles. Il a pensé qu'il avait dépensé cet argent pour rien; cela coûtait très cher. Puis, ils lui ont proposé un dernier nom : « BlackBerry », qui lui a tout de suite plu. Il a été attiré par ce nom.

Certaines personnes disent que les touches du premier BlackBerry ressemblaient aux petites parties d'une mûre et qu'en plus, il était noir; c'est le petit appareil vertical qui est dans le coin supérieur gauche de la page. C'est une légende urbaine. Toutefois, il est vrai que ce nom a été choisi sciemment.

L'autre histoire qu'un collègue m'a racontée est qu'une annonce a été faite à la réunion du personnel à laquelle il assistait. À l'époque, l'entreprise ne comptait que quelques centaines d'employés. Mike Lazaridis leur a dit : « Je veux que vous sachiez que l'appareil auquel vous travaillez s'appellera désormais BlackBerry, et pas autrement. » Les employés l'ont

grown two heads. Their reaction was, "What is this?" However, the name took. It was a powerful name. It is interesting how the brand grew. Without advertising, that brand grew and stuck. We look at the people who measure the strength of brands and it is one of the fastest growing and valuable brands in the world. That is how it started.

Senator Zimmer: Once in the world, once in a time you will hit a name that is magical. It is like when they marketed tuna, they were competing against salmon and they used the slogan: buy tuna, it does not turn pink in the can. It was amazing.

Mr. Crow, RIM has done very well for itself at home and globally. In terms of fostering continued growth, not only your company, but the entire Canadian IT industry, what efforts and partnership have you undertaken to foster ongoing interest in this field, whether at secondary or post-secondary institutions?

Mr. Crow: RIM is a company that is a joiner and leader. We are active in all our business associations and so forth. We believe in working in our community from the local tech association and the Chamber of Commerce right through. We are proud to be leaders in that space.

With specific reference to the educational community, we have a team in my group that is responsible for this work. We have programs that start reaching out to young people in the early grades of school. We have programs to support research of PhD students in their final years of advanced research and defence of their dissertations.

Let me describe a few. One of my favourite programs that we are replicating and trying to figure out how to scale is called the BlackBerry Academic Program. I have on staff a qualified science teacher who has joined us to lead this program. We always have a co-op student working with this person. They designed a curriculum where the students take a BlackBerry apart and learn a little about the science of the BlackBerry. It is meant to be a science lesson. The lesson can be as simple as a Grade 3 lesson, or it could be tailored to Grade 11 or Grade 12 where they are learning about waves, physics, circuits and things like that. They take apart a BlackBerry and put it back together to learn about it.

We have a lab near Dortmund, Germany. Our lab manager there was intrigued and said they needed to have this program. We had this translated into German and now we have the BlackBerry Academic Program in Germany. It is considered a wonderful way of reaching out to the community. We are trying to replicate this program through our company wherever it happens.

As we move through the school system, we are also major supporters of Shad Valley. I do not know how many of you know the Shad program in Canada. It has been around for 25 years. Every year, 500 young Canadians in grades 10, 11 and 12, in groups of 50, attend a Shad Valley session for the month of July in one of 10 universities. The program is for gifted students interested in science, technology and entrepreneurship. Their job is to live and work together with instruction from university

regardé comme s'il était devenu fou. Ils étaient incrédules. Cependant, le nom est resté. C'est un nom qui a beaucoup d'impact. Il est intéressant de voir comment la marque s'est imposée. Sans aucune publicité, elle s'est développée et est restée. Selon les personnes qui évaluent la force des marques, c'est l'une de celles qui a la plus grande valeur et qui connaît la plus forte expansion dans le monde. C'est ainsi que tout a commencé.

Le sénateur Zimmer : De temps en temps, il arrive que l'on trouve un nom magique. C'est un peu comme lorsqu'on a commercialisé le thon, qui faisait concurrence au saumon, et qu'on a utilisé le slogan : Achetez du thon, il ne deviendra pas rose dans la boîte. C'était étonnant.

Monsieur Crow, RIM a très bien réussi au pays et à l'étranger. Pour encourager la croissance continue, non seulement dans votre entreprise, mais dans toute l'industrie canadienne des TI, quels efforts avez-vous déployés et quels partenariats avez-vous créés pour encourager la relève dans ce domaine, que ce soit dans les institutions secondaires ou postsecondaires?

M. Crow : RIM est un partenaire et un chef de file. Nous sommes actifs dans toutes nos associations d'affaires. Nous croyons qu'il faut œuvrer dans la collectivité, tant au sein de l'association d'entreprises locales de technologie qu'à la Chambre de commerce. Nous sommes fiers d'être des chefs de file.

Dans mon groupe, il y a une équipe responsable des relations avec le milieu de l'éducation. Nous avons des programmes destinés à établir un contact avec les jeunes dès les premières années du primaire, et d'autres qui servent à financer la recherche des étudiants au doctorat, durant les dernières années de recherche avancée, et la soutenance de leur thèse.

Permettez-moi de vous en décrire quelques-uns. L'un de mes programmes préférés, que nous reprenons et tentons de développer, s'appelle le BlackBerry Academic Program. Nous avons embauché un professeur de sciences qualifié pour le gérer. Il y a toujours un étudiant coop qui travaille avec cette personne. Ils ont conçu un atelier dans lequel les étudiants démontent un BlackBerry et en apprennent ainsi un peu la science. L'atelier se veut une leçon de science, qui peut être destinée aux élèves de 3^e année ou adaptée à ceux de 11^e ou de 12^e année qui étudient les ondes, la physique et les circuits, par exemple. Ils démontent et remontent un BlackBerry pour comprendre son fonctionnement.

Nous avons un laboratoire près de Dortmund, en Allemagne. Notre gestionnaire là-bas s'intéressait à ce programme et il souhaitait qu'il soit mis sur pied chez lui. Nous l'avons fait traduire en allemand et maintenant, le BlackBerry Academic Program est offert en Allemagne. Il est considéré comme une merveilleuse façon de prendre contact avec la collectivité. Nous essayons de reproduire ce programme ailleurs.

Sur le plan scolaire, nous sommes également de fervents défenseurs de Shad Valley. Je ne sais pas combien d'entre vous connaissent le programme Shad au Canada. Il existe depuis 25 ans. En juillet de chaque année, 500 jeunes Canadiens de 10^e, 11^e et 12^e année, par groupes de 50, participent au programme de Shad Valley dans l'une des 10 universités participantes. Ce programme est destiné aux élèves doués qui s'intéressent à la science, à la technologie et à l'entrepreneuriat.

personnel to form and build a company where they will develop an actual prototype of a technological program. This is a wonderful program that I would encourage any of you who are interested to learn about and get behind. We have in RIM now, I believe, 30 people who have been in this high school program and then later came to RIM, including a fellow I worked with in the first year.

In colleges and universities, we have industrial research chairs at three universities and are looking at two others. We do individual research projects that could be in the magnitude from \$20,000 to \$200,000 per year across the country with about 12 or 15 universities. Our co-op program now reaches out to about 25 Canadian schools.

We have an integrated program from the early grades through to the most advanced doctoral research.

Senator Zimmer: The co-CEOs have donated hundreds of millions of dollars to research institutions such as the Perimeter Institute for Theoretical Physics and the Centre for International Governance Innovation. Why these institutions and not some more established organizations?

Mr. Crow: In the case of the Perimeter Institute and the Centre for International Governance Innovation, CIGI, both of those are net additions to the institutional fabric of Canada. The Perimeter Institute is now the largest institution of theoretical physics in the world, not only Canada. Nothing on its scale exists anywhere else in the world. CIGI is unique in its mandate and scale.

The important point about the personal philanthropy of Mike Lazaridis and Jim Balsillie and their vision is that each of these investments has a practical link into the existing institutions. In the case of CIGI, we have the Balsillie schools that train graduate students. It is now under construction and is affiliated formally with the University of Waterloo and Wilfrid Laurier University. In the case of physics, Mr. Balsillie put \$150 million into the Institute for Quantum Computing at the University of Waterloo, which is an existing institution. If you visit us, you can see the crane and the building slowly rising that will house Mike and Ophelia Lazaridis Institute for Quantum Computing. It is being built on a Canadian campus.

Senator Zimmer: Competition among smartphone manufacturers throughout the world is fierce, but RIM is a market leader. What do you attribute to that success? What impediments do you see on the horizon of Canadian public policy? How do we create the environment to create the next RIMs?

Mr. Crow: That is a good question.

If you had Mr. Lazaridis here, he would probably be a little shy, but Mr. Lazaridis and the first 50 or 100 people at RIM created this market. We built the first smartphones and therefore we know a lot about them. We have been at it the longest; we have the largest dedicated group of people; we know the most about it

Ces jeunes sont appelés à vivre et à travailler ensemble sous les directives du personnel universitaire afin d'élaborer et de bâtir une entreprise dans laquelle ils vont concevoir un prototype de programme technologique. C'est un programme merveilleux, et je vous encourage à le découvrir et à l'appuyer. Environ 30 employés de RIM ont participé à ce programme de niveau secondaire et sont ensuite venus travailler chez nous, dont un collègue avec qui j'ai travaillé la première année.

Nous avons créé des chaires de recherche industrielle dans trois universités et nous envisageons d'en créer dans deux autres. Nous finançons des projets de recherche individuels de 20 000 à 200 000 \$ par année dans l'ensemble du pays, en collaboration avec 12 à 15 universités. Notre programme coopératif est maintenant offert dans environ 25 établissements au Canada.

Nous avons mis au point un programme intégré qui permet d'aider les jeunes dès le niveau primaire et ce, jusqu'à la recherche doctorale la plus avancée.

Le sénateur Zimmer : Les codirecteurs généraux donnent des centaines de millions de dollars aux institutions de recherche comme le Perimeter Institute for Theoretical Physics et le Centre for International Governance Innovation. Pourquoi soutenir ces institutions et non des organisations plus reconnues?

M. Crow : Le Perimeter Institute for Theoretical Physics et le Centre for International Governance Innovation, ou CIGI, sont deux institutions qui constituent un ajout net à la structure institutionnelle du Canada. Le Perimeter Institute est maintenant la plus grande institution de physique théorique au monde. Rien de comparable n'existe ailleurs. Le mandat et l'envergure du CIGI sont uniques.

Ce qu'il est important de souligner à propos des dons personnels de Mike Lazaridis et de Jim Balsillie et de leur vision, c'est qu'il y a un lien concret entre chacun de ces investissements et les institutions existantes. Dans le cas du CIGI, il y a les écoles Balsillies, qui forment les étudiants diplômés. Le centre est actuellement en construction et est officiellement affilié à l'Université de Waterloo et à l'Université Wilfrid Laurier. Quant à la physique, M. Balsillie a investi 150 millions de dollars dans l'Institut for Quantum Computing de l'Université de Waterloo, qui est une institution existante. Si vous venez nous visiter, vous pourriez voir la grue et l'immeuble en construction, qui abritera le Mike and Ophelia Lazaridis Institute for Quantum Computing. Il est mis en chantier sur un campus canadien.

Le sénateur Zimmer : La concurrence est féroce parmi les fabricants sur le marché mondial des téléphones intelligents, mais RIM est un chef de file. À quoi attribuez-vous ce succès? Quels obstacles voyez-vous apparaître dans les politiques publiques canadiennes? Comment pouvons-nous créer un environnement propice pour les prochaines entreprises comme RIM?

M. Crow : C'est une bonne question.

Si M. Lazaridis était ici, il serait probablement un peu gêné, mais c'est lui et les 50 ou 100 premiers employés de RIM qui ont créé ce marché. Nous avons conçu les premiers téléphones intelligents et nous sommes donc des experts dans ce domaine. C'est nous qui y travaillons depuis le plus longtemps, qui avons le

in the world. Therefore, we continue to invest, we continue to look forward. We ask what we can do that will help people enrich their lives. It is not about looking back to see who is in the rear-view mirror.

The Canadian business environment has been steadily improving over the course of the sweet spot of RIM's growth. We can look back to the days when Canada was having bad budget problems in the early 1990s. The country worked its way out of those problems and built strong research institutions and so forth over the last number of years. Those coincide with the growth of RIM. Our general approach to taxation, our continuing generous approach to immigration and the outward look of our government to embrace the world as trading partners have all contributed. This was undertaken by many previous prime ministers and our Prime Minister today is taking up that tradition in going to India and China. These are extremely important things for Canadian business.

We remain modest in size compared to our competitors. We count on the support of the Canadian government everywhere we go. I cannot tell you how helpful our ambassadors, missions, the Trade Commissioner Service, et cetera, have been in the growth of our company.

These are secrets in the Canadian sauce that need to be preserved. We maintain our openness, our external focus, the solid business climate and our commitment and passion to research and education of people at the highest level. We will have a chance to be very competitive in the world.

Senator Zimmer: Thank you for your presentation today. We are very proud of your company. Please pass on to Mr. Balsillie that we wish him the best of luck and continue to try to get the Phoenix Coyotes back to Hamilton. They are the original Winnipeg Jets. We cannot go and watch in Winnipeg, but we will go to Hamilton to watch them there. Thank you for your time.

Mr. Crow: Thank you so much.

Senator Merchant: Good morning. I too wish to thank you for being here and giving your presentation.

One of the concerns, and the area we look at in this study, is the matter of security. I understand that President Obama has been allowed to keep his BlackBerry but only for communication with his family. He is not allowed to have other communication on a BlackBerry.

How concerned are you about security? How do you handle security?

Mr. Crow: As I mentioned in my presentation, security was built into the BlackBerry's basic design and architecture, and it remains a feature of our solution that sets us apart from any of the competition. At the start of my presentation, I showed you all of our security certifications.

groupe d'employés spécialisés le plus important et qui les connaissons le mieux. Par conséquent, nous continuons à investir, à regarder vers l'avenir. Nous nous demandons ce qu'il est possible de faire pour enrichir la vie des gens. Nous ne voulons pas regarder dans le rétroviseur.

L'environnement des entreprises canadiennes s'est graduellement amélioré durant la croissance impressionnante de RIM. Nous nous souvenons de l'époque où le Canada avait de graves problèmes budgétaires, au début des années 1990. Notre pays s'en est sorti et il a bâti de solides institutions de recherche ces dernières années. Cela coïncide avec la croissance de RIM. Notre façon d'aborder la fiscalité, notre attitude généreuse en matière d'immigration et l'ouverture de notre gouvernement au monde dans la recherche de partenaires commerciaux y ont toutes contribué. Bon nombre d'anciens premiers ministres ont participé à cet effort, et notre premier ministre actuel perpétue cette tradition en se rendant en Inde et en Chine. Ce sont des initiatives extrêmement importantes pour les entreprises canadiennes.

Nous sommes une entreprise de taille moyenne comparativement à nos concurrents. Nous avons besoin du soutien du gouvernement canadien partout où nous allons. Je ne peux vous dire à quel point nos ambassadeurs, nos missions, le Service des délégués commerciaux, et cetera, ont été utiles pour la croissance de notre entreprise.

Ce sont des secrets propres aux Canadiens qui doivent être bien gardés. Nous conservons notre esprit d'ouverture, notre objectif externe, notre climat commercial efficace, notre engagement et notre passion pour la recherche et l'éducation des gens aux plus hauts niveaux. Nous aurons une chance d'être très compétitifs à l'échelle mondiale.

Le sénateur Zimmer : Merci pour votre exposé d'aujourd'hui. Nous sommes très fiers d'être en votre compagnie. Veuillez souhaiter de notre part la meilleure des chances à M. Balsillie dans ses tentatives d'acquiescer les Coyotes de Phoenix pour les relocaliser à Hamilton. Au départ, cette équipe s'appelait les Jets de Winnipeg. Nous ne pouvons pas aller la regarder jouer à Winnipeg, mais à Hamilton, oui. Merci de témoigner.

M. Crow : Merci beaucoup.

Le sénateur Merchant : Bonjour. Je désire également vous remercier d'être venu pour faire votre exposé.

La sécurité, qui est l'objet de notre domaine d'étude, nous préoccupe. Si j'ai bien compris, on autorise au président Obama d'utiliser son BlackBerry, mais uniquement pour communiquer avec sa famille. Autrement, il lui est interdit de communiquer avec cet appareil.

À quel point êtes-vous préoccupé par la sécurité? Comment gérez-vous cet aspect?

M. Crow : Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, nous avons intégré la sécurité à l'architecture du BlackBerry lors de sa conception initiale, et cette particularité nous distingue toujours de la concurrence. Je vous ai d'ailleurs présenté toutes nos certifications de sécurité au début de ma déclaration.

Security is also the concern of foreign governments as we go into new markets. Governments, in order to use wireless technologies, want to make sure their communications will not be intercepted by bad people within or outside of their country. I spent a lot of time with my colleague, who is the vice-president for BlackBerry security, travelling and visiting and speaking with IT leaders in foreign governments to assure them about the solution that they have.

The fact that the solution is trusted means that among our largest customers — in fact probably our largest single customer if you aggregate them all together — would be the Government of the United States of America, which is a great level of trust. Our product is not built to be, nor do we pretend that this is the spy phone that you should have and scramble the jets and that type of thing. However, for the kind of security that is required most of the time, the vast majority of the time, and that it can be verified according to this, this is one of the ways we make our living.

Again, there is a constant state of vigil. Not a single new BlackBerry or a single new software release goes out the door without a thorough security review.

Senator Merchant: I also have a question about a reference you made to Nortel. We know that Nortel is a great Canadian company, and recently there was an auction of the assets and you were not able to bid. Can you give an elaboration about lessons you have learned from the failure of Nortel and what lessons you have learned through the bidding process?

Mr. Crow: Again, that was too bad. We remain disappointed but life goes on and, as you know, we have to look forward and not back.

Any business you look at you must be simultaneously paying attention to the future trends and try to intercept those trends, but as well paying tremendous attention to what is happening today. I cannot recall the name of the book but the book out there is that if you look at the failure of great companies, typically the company fails because of an incident that happened five or more years in the past. The company, therefore, is able to carry on with momentum and finally on fumes until it extinguishes itself.

I am not an expert on Nortel, but we know there was a very long period from the time Nortel was healthy to the time it finally expired. It suggests that we need to go back and look in the archeological diggings of what had transpired five years ago to see where that real difficult mistake was made.

All businesses that are moving forward try to learn from those mistakes and realize we need to be cognizant of what we are doing now, not just about what we plan to be doing.

Senator Merchant: For the record, could you tell us what happened; why you were not successful in the bidding process?

Mr. Crow: It was a combination of circumstances. The specific technical circumstance was that we were presented with a non-disclosure agreement to sign that contained a clause that would essentially strip the assets that we were interested in of their value from RIM's point of view.

Les gouvernements étrangers sont également soucieux de la sécurité à mesure que nous perçons de nouveaux marchés. Avant d'utiliser les technologies sans fil, ils veulent s'assurer que leurs communications ne seront pas interceptées par des gens mal intentionnés, au pays ou à l'étranger. Le vice-président de BlackBerry Security et moi-même avons beaucoup voyagé pour aller rassurer leurs responsables du commerce international au sujet de nos produits.

Le fait que nous comptons dans notre clientèle le gouvernement des États-Unis, qui est un de nos principaux clients — probablement le plus important si on le prend dans sa totalité —, témoigne de la fiabilité des BlackBerry. Nous n'avons pas la prétention de dire qu'il s'agit de téléphones espions aux fonctions révolutionnaires ou ce genre de chose. Toutefois, nous pouvons prouver que notre technologie est à la hauteur du degré de sécurité exigé la plupart du temps, dans la grande majorité des cas : c'est un des aspects de notre gagne-pain.

Cela dit, nous sommes en état d'alerte constant. Aucun BlackBerry ou logiciel ne sort de notre chaîne de production sans subir un examen de sécurité complet.

Le sénateur Merchant : J'ai aussi une question au sujet de votre référence à Nortel. Nous savons que Nortel est une entreprise canadienne remarquable et que vous n'avez pas pu participer à la récente mise aux enchères de ses actifs. Pouvez-vous nous décrire les leçons que vous avez tirées de son échec et du processus d'appel d'offres qui s'en est suivi?

M. Crow : Je le répète, cet événement est regrettable. Nous demeurons déçus, mais la vie continue et, comme vous le savez, nous devons regarder devant sans nous retourner.

Pour toute entreprise que l'on considère, il faut être très attentif aux tendances futures pour tenter de les prévoir, mais aussi porter attention à ce qui se passe aujourd'hui. Je ne me souviens pas du livre qui traite de ce sujet, mais il explique que la chute des grandes entreprises est généralement attribuable à une bourde commise au moins cinq ans plus tôt. À partir de là, l'entreprise poursuit sur sa lancée, puis s'essouffle jusqu'à son démantèlement.

Je ne suis pas un spécialiste du dossier Nortel, mais nous savons qu'une très longue période s'est écoulée entre l'époque où elle était florissante et celle où elle a finalement rendu les armes. Cette situation nous amène à retourner cinq ans en arrière pour trouver l'erreur impardonnable dans ce qui reste des documents de l'entreprise.

Toute entreprise qui se développe essaie d'apprendre de ses erreurs et doit être consciente des effets de son action présente autant que de ses plans d'avenir.

Le sénateur Merchant : Pouvez-vous nous dire pourquoi vous n'avez fait aucune offre?

M. Crow : Il s'agit d'un concours de circonstances. En particulier, on nous a demandé de signer un accord de non-divulgence contenant une clause qui, selon RIM, aurait essentiellement dépourvu de leur valeur les actifs qui l'intéressaient.

When Mr. Lazaridis addressed the Industry Committee he said it was like trying to buy the house of your dreams, if you recall, and the lawyers found out there was a clause that indeed the house is yours but someone else has the right to live in it. We simply could not sign up to that and that technically was the incident that was the final straw, if you will, in terms of our withdrawal or inability to move forward with it.

Senator Merchant: Did you feel that maybe there are some policies that the government could put forward to strengthen your hand?

Mr. Crow: Again, we are on the record, and in terms of the review of the Investment Canada Act, we believe when assets have a market value in excess of the threshold that should call for a review. Certainly we still believe that. That threshold is in the \$300-million range for automatic investment Canada review and this deal had a market value in excess of a \$1 billion but a book value of approximately \$100 million.

We believe that it would be better public policy to have such situations evaluated on the basis of a good estimate of fair market value and that would have triggered the kind of review we had called for.

The review would be a review on its own merits but, again, the specific public policy change would be a change in the regulations of that act to trigger a review in such circumstances.

Senator Fox: Thank you for being with us. Obviously you are an extraordinary Canadian success story of which we are very proud.

Please explain the difference in security for the sender in using his PIN against going email?

Mr. Crow: The real difference is whether you are using BlackBerry in the context of using the BlackBerry enterprise server, whether you are on the parl.gc.ca type of server versus using the Rogers.BlackBerry.net or one of those. In the corporate or institutional environment, where the BlackBerry enterprise server is used, basically all transmissions as between the BlackBerry and the corporate data centre are encrypted with what is known as commercially strong encryption.

In the case of the BlackBerry Internet service, which is the provider off the store, where you would go into the store and just fire it up on your own, that is protected by security provided by the wireless operator and also by compression provided by RIM.

In terms of the difference in PIN versus email, once upon a time there used to be no tools that would enable a company to back up or intercept or maintain records of PINs. That is no longer the case. The real difference is whether that communication moves into an actual mail server or not. In the case of PIN messaging it does not, so therefore it is never placed in a central store to be found later again. That is one of the great

M. Lazaridis avait mentionné au comité de l'Industrie que c'était comme acheter la maison de vos rêves, puis apprendre que les avocats ont découvert que, même si elle est à vous, une clause permet à quelqu'un d'autre d'y vivre. Ce détail technique, à cause duquel nous ne pouvions simplement pas signer cet accord, a été la goutte qui a fait déborder le vase, si vous voulez, et qui nous a donc empêchés de faire une offre.

Le sénateur Merchant : Croyez-vous que le gouvernement pourrait mettre de l'avant certaines politiques pour améliorer les choses?

M. Crow : Eh bien, aux fins du compte rendu, je dirais qu'en ce qui a trait à la révision de la Loi sur Investissement Canada, nous croyons que, lorsque la valeur marchande d'actifs dépasse le seuil, un examen s'impose certainement. Le seuil à partir duquel Investissement Canada procède à un examen automatique se situe autour de 300 millions de dollars. Cette transaction avait une valeur marchande dépassant un milliard de dollars, mais une valeur comptable d'environ 100 millions de dollars.

Nous pensons qu'une meilleure politique publique prévoirait dans de telles situations une bonne estimation de la juste valeur marchande et cela appellerait le genre d'examen que nous avions demandé.

L'examen en serait un sur le bien-fondé de la transaction, mais toujours est-il que le changement précis qui devrait être apporté à la politique publique devrait être une modification au règlement d'application de la loi visant à susciter un examen dans de telles situations.

Le sénateur Fox : Merci d'être parmi nous. Vous êtes évidemment une réussite canadienne extraordinaire dont nous sommes très fiers.

Veuillez nous expliquer la différence en matière de sécurité quand il s'agit d'envoyer un message NIP à NIP plutôt qu'un courriel.

M. Crow : La vraie différence tient au fait d'utiliser le serveur d'entreprise BlackBerry, comme le serveur parl.gc.ca, ou bien d'utiliser le serveur Rogers.BlackBerry.net ou un autre de ce genre. Dans le milieu des grandes entreprises ou des institutions, où l'on se sert du serveur d'entreprise BlackBerry, pratiquement toutes les communications entre les BlackBerry et le centre des données d'entreprises sont sécurisées par ce que nous appelons un chiffrement fort.

Pour ce qui est du service Internet des appareils BlackBerry vendus au grand public, sa sécurité est assurée par le fournisseur de réseau sans fil et le système de compression de RIM.

Au sujet de la différence entre les messages NIP à NIP et les courriels, il fut un temps où aucun outil ne permettait à une entreprise de sauvegarder, d'intercepter ou de conserver des dossiers concernant les NIP. Ce n'est plus le cas de nos jours. La vraie différence dépend du fait que le message passe par un serveur de courriel ou non. Les messages NIP à NIP ne passent pas par là, ce qui fait qu'ils ne sont jamais placés dans une base de

appeals of the PIN messaging. While not heavily encrypted, it is in a situation that would be very difficult to intercept.

Senator Fox: Moving to the state level, you indicated that you had been able to satisfy American authorities as to the security of using the BlackBerry. I go back to days when I sat on the Information Highway Advisory Council. There was real concern that the Americans would not allow messaging to go across their country or into their country unless the American authorities had the encryption key.

Did you have to give the encryption key to the Americans for information going across their territory?

Mr. Crow: No.

Senator Fox: Are you allowed to answer the question truthfully?

Mr. Crow: I am allowed to answer the question truthfully, senator. Indeed, we are. To be honest with you, this is a matter that is a subject of deep conversation. RIM has for many years cooperated with the NSA in the United States via our own security establishment here in Ottawa, so we have deep levels of technical cooperation. The people who do this kind of work are cleared to do it, for classified discussions on all those levels.

What we do say publicly, and say this in all our public presentations and white papers, is that the BlackBerry system generates keys that are known only to the BlackBerry hand-held and to the BlackBerry server. Those keys are never known to RIM and never known to any third party. That is what you would think of, as they call in the business, a zero knowledge type of solution. There are no keys for us to give anyone.

It is a very interesting topic of discussion, when I go to other countries, because there are countries that would prefer to be able to have the keys in order to unlock the communications of perceived terrorists or enemies. There is quite a bit of steady work in travelling to those places and assuring them that there are no such keys to be shared.

Senator Fox: I would like to ask a question about Canada's research and development advantage. You mention this on page 24 of your presentation. Are you saying that in absolute terms? Do we have a comparative advantage in terms of research and development here in Canada?

Mr. Crow: It is not as great as it used to be. Other countries have been catching up. I have not had a recent briefing on this subject, but I was involved in a previous life and the current one on most of the advisory committees that ever existed around our own program, so monitoring that until the last four or five years was a very important exercise. It is probably time to have a good look at the competitiveness of that program, vis-à-vis others who have introduced programs. France, Australia and Britain now have strong programs. The U.S. has introduced the idea of a strong permanent program in its recovery act; it has not enacted it

données où on pourrait les retrouver. C'est un des grands attraits de ce type de messages. Bien que son chiffrement ne soit pas très complexe, il est dans une situation qui le rend très difficile à intercepter.

Le sénateur Fox : Quant au milieu gouvernemental, vous avez indiqué avoir été en mesure de convaincre les autorités américaines de la sécurité des communications effectuées avec le BlackBerry. Du temps où je siégeais au Comité consultatif sur l'autoroute de l'information, il y avait une réelle préoccupation à l'effet que les Américains n'autoriseraient pas la transmission de messages par l'entremise de leur pays ni l'envoi de messages dans leur pays à moins qu'ils n'obtiennent la clé de chiffrement.

Avez-vous eu à fournir aux Américains la clé de chiffrement pour les informations traversant leur territoire?

M. Crow : Non.

Le sénateur Fox : Êtes-vous autorisé à répondre honnêtement à cette question?

M. Crow : Je suis autorisé à répondre honnêtement à cette question, monsieur le sénateur. Tout à fait. Pour être honnête avec vous, ceci est une question sujette à une longue discussion. RIM a collaboré pendant plusieurs années avec la NSA aux États-Unis depuis nos bureaux de la sécurité d'Ottawa; nous avons donc développé une collaboration technique étroite. Ceux qui effectuent ce genre de travail sont autorisés à le faire, et peuvent participer, à tous les niveaux, aux discussions classifiées.

Ce que nous disons publiquement, que ce soit au cours de nos présentations publiques ou dans nos livres blancs, c'est que le système BlackBerry génère des clés qui ne sont connues que du BlackBerry portatif et du serveur BlackBerry. Ces clés ne sont jamais connues de RIM ni d'aucune tierce partie. Comme on dit dans le domaine, c'est ce qu'on pourrait appeler une solution de type « zéro connaissance ». Nous n'avons pas de clés à donner à qui que ce soit.

C'est un sujet de discussion très intéressant, quand je visite d'autres pays, parce qu'il y a des pays qui préféreraient avoir accès aux clés afin de déverrouiller les communications de terroristes ou d'ennemis potentiels. Convaincre ces pays qu'il ne nous est pas possible de leur fournir les clés est un travail constant.

Le sénateur Fox : Je voudrais poser une question sur l'avantage du Canada en matière de recherche et de développement. Vous mentionnez ceci en page 24 de votre présentation. Parlez-vous en termes absolus? Avons-nous, au Canada, un avantage comparatif en matière de recherche et de développement?

M. Crow : Il n'est pas aussi grand qu'autrefois. Certains pays nous rattrapent. Je n'ai pas reçu de nouvelles informations à ce sujet récemment. J'ai participé à la plupart des comités consultatifs qui ont eu lieu sur notre programme. Jusqu'à il y a quatre ou cinq ans, suivre de près cet enjeu était très important. Il est probablement grand temps que nous comparions la compétitivité de ce programme à celle des programmes des autres. La France, l'Australie et la Grande-Bretagne ont maintenant des programmes très vigoureux. Dans leur plan de redressement, les États-Unis se proposent de mettre en place un

yet. There are others out there that would make a claim that they have equally good programs. I have not seen a recent analysis of it.

The other point is that over that lengthy period of time when I was involved in the advisory structure for the whole of the economy, there remained the ongoing stewardship requirement to make sure we are providing this program on an even-handed basis across the country and from industry to industry. It is a very difficult program to administer and, therefore, requires some constant attention.

Senator Fox: Do you speak to Industry Canada about your concerns?

Mr. Crow: Industry Canada is more of an intermediary, but the program is administered by the Canada Revenue Agency under policy developed under the Income Tax Act. The Department of Finance has policy and the actual implementation is through the CRA.

Senator Fox: I see you mention, always nice words, enlightened cooperation among federal and provincial governments. To have a good research and development system in Canada, my understanding is that you need both horizontal programs that the federal government can bring in and vertical programs, which would be provincial programs. Do you find that the climate to harbour the type of work you do is good in all provinces across Canada or do some provinces have vertical components that are better or superior to the vertical components in other provinces?

Mr. Crow: The provinces do have a different approach to it. We do not have a lab in Quebec. Quebec has quite a different approach to its ability to match the federal program by matching on a labour dollar basis, labour expenditure basis as opposed to taking a vertical slice. That is an intriguing approach. Ontario's program, where much of our research and development is done in Canada, applies much more generously to early stage firms, as does the federal program, but in the case of the federal program, which keeps going at a lower rate for larger firms, the Ontario program at this point basically goes to net zero after a company receives a different type of incentive. Therefore, you look at other aspects in the business environment, such as supportive universities, availability of labour, and what is close to home, as the factors that become most important.

Senator Cochrane: We are all proud of RIM, trust me.

You are such good citizens. Here in Ottawa we have many small high-tech companies. Some have already started; some are still starting up. It could be as a result of Nortel, which had many employees here in Ottawa. I would like to know what lessons RIM could provide to some of these small companies, following on your success.

programme permanent très structuré, mais ce n'est pas encore fait. Il y a d'autres pays qui pourraient revendiquer avoir d'aussi bons programmes. Je n'ai pas vu d'analyses récentes à ce sujet.

L'autre point est qu'au cours de cette longue période pendant laquelle j'étais impliqué dans le processus consultatif pour l'ensemble de l'économie, nous avions l'obligation de fournir ce programme de façon uniforme dans tout le pays et d'une industrie à l'autre. Il s'agit d'un programme très difficile à administrer et qui, par conséquent, demande qu'on y consacre une attention constante.

Le sénateur Fox : Parlez-vous de vos préoccupations à Industrie Canada?

M. Crow : Industrie Canada joue davantage le rôle d'intermédiaire, mais le programme est administré par l'Agence du revenu du Canada aux termes des politiques de la Loi de l'impôt sur le revenu. C'est le ministère des Finances qui adopte les politiques et leur mise en œuvre relève de l'ARC.

Le sénateur Fox : Je constate que vous mentionnez, toujours en termes très élogieux, la collaboration éclairée des gouvernements fédéral et provinciaux. Si j'ai bien compris, afin d'avoir un bon système de recherche et de développement au Canada, nous avons besoin à la fois de programmes horizontaux fournis par le gouvernement fédéral et de programmes verticaux fournis par les provinces. Trouvez-vous que toutes les provinces fournissent de manière égale l'environnement propice à vos activités ou que certaines provinces ont de meilleures structures verticales que les autres provinces?

M. Crow : Les provinces ont effectivement des approches différentes. Nous n'avons pas de laboratoire au Québec. Le Québec a une toute autre approche pour ce qui est de sa capacité à évaluer l'offre du programme fédéral sur la base des dépenses de main-d'œuvre par opposition à la prise en charge d'une tranche verticale. C'est une approche intéressante. La plus grande part de la recherche et développement que nous faisons au Canada est faite en Ontario, où le programme est plus généreux pour les entreprises en démarrage, tout comme le programme fédéral. Cependant, contrairement au programme fédéral qui continue le financement, mais à des taux plus bas, pour les grandes entreprises, le programme de l'Ontario ne prévoit aucun financement pour les entreprises qui ont bénéficié d'un autre type de mesure incitative. C'est pourquoi d'autres aspects de l'environnement de l'entreprise — tels que l'appui des universités, la disponibilité de la main-d'œuvre et la proximité du domicile — deviennent les facteurs les plus importants.

Le sénateur Cochrane : Nous sommes tous fiers de RIM, vous pouvez me croire.

Vous êtes vraiment une entreprise socialement responsable. Il y a beaucoup de petites entreprises de haute technologie à Ottawa, et cela résulte peut-être du fait que Nortel avait beaucoup de salariés dans la région. Certaines de ces entreprises sont déjà lancées tandis que d'autres sont en démarrage. J'aimerais savoir quels conseils, après avoir connu tant de succès, RIM pourrait donner à ces petites entreprises.

Mr. Crow: The most important lesson is to have a real customer. Dr. Doug Barber, a professor at McMaster University, is well-known in this and other Canadian entrepreneurial communities. Dr. Barber, who is from Hamilton, is one of the founders of Gennum Corporation. He recently completed a study. He said that too many of our small start-up companies are so fixated on the gizmo, the product or the service that they forget to actually go out and find a customer and interact with a customer who will both finance the venture by acquiring the product or service and pay. Too often that is left far too late into the game.

In the case of RIM, RIM started almost as a consulting company. Mike and Doug had customers from the day they started. They got permission from the dean to do their final co-op term on the basis of having a contract with General Motors to do some automation in the plant. The lesson there is, first, to have a strong commercial side to your technological development. You cannot do it with just one side.

The second one is perseverance. I have a lot of respect for the people who started RIM and I knew many of them in the mid-1990s. They ate a lot of Kraft Dinner and a lot of that stuff that did not go pink in the can. People made personal sacrifices but had faith in one another and in the purchase. It does not always work out. We know the statistics for emerging businesses; they are not pretty in any sector of the economy. However, there is the opportunity when people really sacrifice and work together for that to happen.

Third, and the final one, is to be connected in part of your community. RIM was a founding member of Communitech Technology Association in Waterloo. When we started to grow up here we joined OCRI right away. We are also members of tech associations around the world. That is where the small companies and the larger companies can interact and learn from one another and realize that they are not in it alone. There is much to be learned from interacting with your peers.

The Chair: I have a few comments. You talk about the name BlackBerry. We might have told this story before: One day we were holding a caucus in Chicoutimi and people had planned their communication strategy around the fact that we would be communicating among each other with our BlackBerrys. I had to explain that you did not have them at that time; I said in Chicoutimi, they have blueberries, not BlackBerrys. Everybody had planned their communications and had to revisit how they would communicate with each other.

During our trip last week we were saddened to learn that some of the people we had met in Paris and London and in Europe who worked for the Canadian embassy were promoting the

M. Crow : Le conseil le plus important est celui d'avoir un vrai client. Monsieur Doug Barber, un professeur de l'université McMaster, est bien connu dans le milieu des affaires, ici comme ailleurs au Canada. Originaire de Hamilton, M. Barber est un des fondateurs de la société Gennum. Il a récemment complété une étude qui a démontré que trop d'entreprises en démarrage sont si obsédées par le gadget, le produit ou le service qu'elles en oublient la recherche de clients et l'interaction avec le client, qui va à la fois financer l'entreprise en achetant le produit ou le service, et payer. Trop souvent, cette étape est gardée pour la fin.

De son côté, RIM a débuté un peu comme une société d'experts-conseils. Mike et Doug avaient des clients dès le début. Le doyen les a autorisés à faire leur dernier stage coop sous réserve de décrocher un contrat avec General Motors pour l'automatisation d'une partie de l'usine. La leçon est qu'il faut d'abord avoir une composante commerciale solide pour un développement technologique. Vous ne pouvez pas réussir autrement.

Ensuite, il y a la persévérance. J'ai beaucoup de respect pour ceux qui ont fondé RIM. J'en ai connu plusieurs au milieu des années 1990. Ils ont mangé beaucoup de Kraft Dinner et beaucoup de ces trucs qui ne deviennent jamais périmés. Ces gens ont fait des sacrifices personnels, mais ils avaient foi l'un dans l'autre et avaient foi dans leur produit. Cela ne fonctionne pas toujours. Les statistiques concernant les entreprises émergentes sont connues; elles ne sont pas reluisantes, quel que soit le secteur de l'économie. Toutefois, lorsque les gens travaillent ensemble et font les sacrifices nécessaires, cela est possible.

Enfin, il faut établir des liens avec la communauté. RIM est un des membres fondateurs de la Communitech Technology Association de Waterloo. Quand nous avons commencé à prendre de l'expansion et que nous nous sommes établis ici, nous avons tout de suite joint les rangs du Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa. Nous sommes également membres d'associations de haute technologie du monde entier. C'est là que les petites et les grandes entreprises peuvent interagir, apprendre l'une de l'autre et réaliser qu'elles ne sont pas seules dans leur domaine. Il y a beaucoup à apprendre à côtoyer ses pairs.

Le président : J'ai quelques commentaires. Vous parlez du nom BlackBerry. Peut-être vous a-t-on déjà raconté cette anecdote : un jour, nous étions en caucus à Chicoutimi et les gens avaient planifié leurs stratégies de communication en fonction de l'utilisation de leurs BlackBerry. J'ai dû expliquer que la technologie n'y était pas encore implantée, qu'à Chicoutimi ils ont des « blueberries » (bleuets), pas des BlackBerry. Tous avaient planifié leurs communications et ont dû revoir comment ils allaient communiquer entre eux.

La semaine dernière, au cours de notre voyage, nous avons été peinés d'apprendre que quelques personnes que nous avions rencontrées à Paris, à Londres et ailleurs en Europe et qui

BlackBerry in absentia because they do not have BlackBerrys. The department had decided to cut the BlackBerry funding.

It sounds a little bit surprising that among all the things they could cut, they would cut the promotion of Canada's prime product. I am giving you a challenge to try to convince the people who made that decision that it certainly does not sound very bright.

Here in the Senate, we had to fight for a long time for the right to use our BlackBerrys in the Senate chamber. The Speaker would get up once a week and say that they were not allowed. Some of continued to use them. We still have problems. We are still not allowed to use applications on our BlackBerrys. There are good applications for airline reservations on Air Canada and translation services. If you are on a trip to Estonia there is an easy translation application for currency. They all exist, but we are not allowed to use them. That is probably a challenge for Mr. Elliott to see if he can convince both levels, because it is the same for both chambers. We should be promoting the product instead of making obstacles to promoting it.

We did have strong success with the BlackBerry. We would ask people in high-tech meetings how many people had a BlackBerry and basically they all had them. We were quite proud. We had a strong opinion and we are coming back with a reinforced opinion on how good you are for Canada's reputation.

On that note, thank you very much.

Mr. Crow: Thank you for having us.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, November 18, 2009

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:37 p.m. to study emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector, including issues such as access to high-speed Internet, the supply of bandwidth, the nation-building role of wireless, the pace of the adoption of innovations, the financial aspects associated with possible changes to the sector, and Canada's development of the sector in comparison to the performance in other countries.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*English*]

Good evening. This is the Standing Senate Committee on Transport and Communications' fourteenth meeting on our study of the wireless sector. This evening, we have with us from

travaillent dans les ambassades du Canada faisaient la promotion du BlackBerry in absentia parce qu'ils n'avaient pas de BlackBerry. Le ministère avait décidé de couper le budget pour les BlackBerry.

C'est un peu surprenant que parmi toutes les dépenses qu'ils peuvent couper, ils ont choisi de couper dans la promotion d'un produit canadien de premier ordre. Je vous lance le défi de convaincre les auteurs de cette décision que cela n'est certainement pas très brillant.

Ici, au Sénat, nous avons dû longtemps batailler pour obtenir le droit d'utiliser nos BlackBerry dans la salle du Sénat. Une fois par semaine, le président se levait et disait qu'ils étaient interdits. Certains d'entre nous continuaient à les utiliser. Nous avons encore des problèmes. Nous n'avons toujours pas le droit d'utiliser certaines applications sur nos BlackBerry. Il existe de bonnes applications pour la réservation de billets d'avion sur Air Canada et pour des services de traduction. Si vous allez en Estonie, il y a, pour les devises, une application de conversion facile à utiliser. Elles existent toutes, mais nous n'avons pas le droit de les utiliser. Convaincre les deux niveaux, puisque c'est le même scénario dans les deux Chambres, voilà qui serait sûrement un défi pour monsieur Elliot. Nous devrions promouvoir le produit plutôt que de créer des obstacles à sa promotion.

Nous avons en effet remporté un vif succès avec les BlackBerry. Lorsque nous demandions aux gens, pendant les réunions de haute technologie, combien d'entre eux avaient un BlackBerry, la réponse était qu'ils en avaient tous un. Nous étions très fiers. Nous avions une très bonne opinion au départ et quand nous sommes revenus, notre opinion sur le bien que vous faites pour la réputation du Canada était renforcée.

Sur ce, merci beaucoup.

M. Crow : Merci de nous avoir reçus.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 18 novembre 2009

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 18 h 37 pour étudier les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications et à faire rapport sur le secteur du sans-fil, notamment sur l'accès à Internet haute vitesse, la fourniture de largeur de bande, le rôle d'édification de la nation du sans-fil, le rythme d'adoption des innovations, les aspects financiers liés aux changements possibles du secteur ainsi que le développement du secteur au Canada comparativement à ce qui se fait ailleurs dans le monde.

Le sénateur Dennis Dawson (président) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Bonsoir. Nous entamons la 14^e séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications consacrée à l'étude du secteur du sans-fil. Nous accueillons ce soir, de

TerreStar Canada, André Tremblay, President and Chief Executive Officer. With Mr. Tremblay is and Jan Skora, Regulatory Advisor, Jan Skora Consulting Services Inc.

[Translation]

Mr. Tremblay is a founder and partner of TerreStar Canada, a private equity fund management company. He has over 20 years of experience in the telecommunications industry, having been actively involved in the conception, financing and management of several companies.

[English]

André Tremblay, President and Chief Executive Officer, TerreStar Canada: Thank you very much for inviting me. It is a pleasure to be here. I share with you the view that we need a vibrant telecom company if we are to extract the most benefit for Canadians.

I have spent a lot of my career in telecommunications, part of it acting on a panel for the government. I welcome the opportunity to talk to you.

I am not an expert on public policy or regulatory matters. However, I have been exposed to all of the above as they relate to telecommunications, first as an actor for more than 20 years in executive functions in different companies in the industry, and lately as an independent advisor in the context of the Telecommunications Policy Review Panel that presented its report to Industry Canada in March 2006.

I spent a year with colleagues assessing the telecommunications industry in Canada and making recommendations on how we should proceed. It was a very special experience for the three of us on the panel, which included Gerri Sinclair and Hank Invent. It was a unique opportunity to express independent views about telecommunication policy and regulatory matters.

Of course, this environment involves huge financial stakes; and many, if not all public statements, tend to be dictated by a party line or are developed by top-ranked advisors to legitimately support the views of their financial interest stakeholders. It is a highly capital-intensive environment and most of the views are directed toward one side of the house.

In our case, I do not mean that we were unbiased. I think we all have and still have our own beliefs and sacred cows. However, we were independent and open to the views of the team of supportive staff members and experts that we consulted to come to our conclusions.

The view that you can expect from me is one of a non-expert — I would say a reasonably informed, actively involved and — still relatively independent actor. I say “relatively independent”

TerreStar Canada, M. André Tremblay, président-directeur général. Il est accompagné de Jan Skora, conseiller régulateur, de Jan Skora Consulting Services Inc.

[Français]

Monsieur Tremblay est un fondateur et associé de TerraStar Canada, une société fermée œuvrant dans le domaine de la gestion des fonds d'action. Il possède plus de 20 ans d'expérience dans l'industrie des télécommunications où il a participé activement à la conception, au financement et à la gestion de plusieurs entreprises.

[Traduction]

André Tremblay, président-directeur général, TerreStar Canada : Merci beaucoup de m'avoir invité. C'est un plaisir pour moi d'être ici. Je partage avec vous l'opinion qu'il est essentiel que nous ayons une société de télécommunications dynamique si nous voulons retirer le maximum d'avantages pour le Canada.

J'ai passé une grande partie de ma carrière dans les télécommunications, et j'ai notamment fait partie d'un groupe d'étude pour le gouvernement. Je suis très heureux d'avoir l'occasion de faire cet exposé.

Je ne suis pas expert en matière de politiques gouvernementales ou de réglementation. J'ai toutefois été exposé à toutes celles qui concernent les télécommunications, d'abord en qualité d'acteur, pendant plus de 20 ans, dans des fonctions de direction dans différentes entreprises du secteur et, dernièrement, à titre de conseiller indépendant, dans le contexte du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, qui a présenté son rapport à Industrie Canada en mars 2006.

J'ai passé une année à évaluer, avec des collègues, l'industrie des télécommunications au Canada et à faire des recommandations sur la façon dont il faudrait s'y prendre. C'était une expérience très spéciale pour les trois membres du groupe d'étude, qui incluait Gerri Sinclair et Hank Invent. C'était une occasion unique d'exprimer des opinions indépendantes sur des questions de politique des télécommunications et de réglementation.

Cet environnement comporte, bien entendu, d'énormes enjeux financiers; un grand nombre de déclarations publiques, voire toutes, ont tendance à être dictées par une ligne de parti ou à être préparées par des conseillers de haut rang, afin de soutenir légitimement les opinions des parties qui ont des intérêts financiers. C'est un milieu à forte intensité capitalistique et la plupart des opinions sont axées sur un seul aspect.

Dans notre cas, je ne veux pas prétendre que nous étions exempts de parti pris. Je pense que nous avions et que nous avons encore nos opinions et nos vaches sacrées. Nous étions toutefois indépendants et prêts à accepter les opinions de l'équipe de collaborateurs et des experts que nous avons consultés pour tirer nos propres conclusions.

L'opinion à laquelle vous pouvez vous attendre de ma part est celle d'un acteur qui n'est pas un expert mais qui est, dirais-je, raisonnablement informé, actif et qui reste relativement

because I am now back in the telecom sector as main shareholder, president and CEO of TerreStar Canada, a next generation satellite service company that I will briefly introduce to you later. Accordingly, I cannot claim to be a perfectly free thinker anymore.

Let me begin with a few general comments on the panel's recommendations, particularly in relation to the wireless sector, which I think is the main interest of the committee. Then I would like to explain why I still believe and support the view that we need some government intervention in the spectrum management practices and policies to maximize the benefits of the wireless industry for the Canadian people. I believe that is necessary. Finally, I would like to say a few words about TerreStar Canada and take the opportunity to show you the benefits it can present to the Canadian population, especially and particularly in remote areas.

As a result of its review, the panel recommended quite substantial modifications to the policy and regulatory environment. We had over 160 recommendations; it was a substantial piece of work. In our view, this was required to reflect and adjust to the no less profound transformations affecting the telecommunications technology in today's market.

The list of recommendations dealt with all the important aspects of the telecom environment, including policy objectives and regulations and economic, technical and social regulations. It was a very wide mandate.

The panel made a considerable effort to take a global view of the telecom environment and to propose a comprehensive and balanced set of recommendations to achieve several important objectives. The first objective was to accelerate the pace of deregulation of competitive markets and to rely, when and where possible, on market forces to achieve Canada's economic goals. The second objective was to streamline and speed up the policy and regulatory process where and only where it remained necessary; and third, to help define a predictable telecom environment that is conducive to investment and competition to the benefit of the Canadian population.

As it relates to the wireless industry, our recommendations were based on the following logic. First, the panel was convinced that the strong broadband penetration on fixed line that we enjoy in Canada was not primarily due to regulatory intervention, but because we have two performing platforms with the fixed land line. These are the telephone companies and the cable companies that compete with each other to gain market share. Therefore, we felt the success of broadband was really based on market competition and not on regulation. Second, with the support of technology experts, and having reviewed some success stories in other leading markets, the panel took the view that wireless systems could become a third competitive access platform for a

indépendant. Je dis « relativement indépendant » car je suis maintenant de retour dans le secteur des télécommunications, à titre de principal actionnaire et de président-directeur général de TerreStar Canada, une entreprise de services par satellite que je vous présenterai brièvement plus tard. Par conséquent, je ne peux plus prétendre être encore parfaitement impartial.

Je ferai d'abord quelques commentaires d'ordre général sur les recommandations du groupe d'étude, surtout en ce qui concerne le secteur du sans-fil, qui est vraisemblablement le principal centre d'intérêt du comité. J'aimerais ensuite expliquer pourquoi je continue à croire que nous avons besoin d'une certaine intervention gouvernementale dans les pratiques et les politiques de gestion du spectre, pour maximiser les avantages de l'industrie du sans-fil pour les Canadiens; c'est donc un point de vue que j'appuie. J'estime que c'est nécessaire. Enfin, j'aimerais donner quelques informations sur TerreStar Canada et profiter de l'occasion pour vous montrer les avantages que cette société peut apporter aux Canadiens, tout spécialement dans les régions éloignées.

À la suite de son examen, le groupe d'étude a recommandé d'apporter des modifications substantielles à l'environnement politique et réglementaire. Nous avons fait plus de 160 recommandations; c'est un travail considérable. À notre avis, c'était nécessaire pour tenir compte des transformations non moins profondes touchant la technologie des télécommunications, sur le marché actuel, et pour s'y adapter.

La liste des recommandations porte sur tous les aspects importants de l'environnement des télécommunications, y compris les objectifs de politique et réglementation et la réglementation économique, technique et sociale. Le groupe d'étude avait un très large mandat.

Il a fait un effort considérable pour adopter une vue globale de l'environnement des télécommunications et proposer un jeu complet et équilibré de recommandations afin d'atteindre plusieurs objectifs importants: Le premier objectif était d'accélérer la déréglementation des marchés concurrentiels et de compter, si possible, sur le libre jeu du marché pour atteindre les objectifs économiques du Canada. Le deuxième objectif était de simplifier et d'accélérer le processus politique et réglementaire lorsque cela restait nécessaire, et seulement dans ces cas-là. Le troisième objectif était de contribuer à définir un environnement des télécommunications prévisible, propice à l'investissement et à la concurrence, dans l'intérêt de la population canadienne.

En ce qui concerne le secteur du sans-fil, nos recommandations étaient fondées sur le raisonnement suivant. En premier lieu, le groupe d'étude était convaincu que la forte pénétration du marché dans les services à large bande sur ligne fixe, au Canada, n'était pas due principalement à une intervention réglementaire, mais au fait que nous avons deux plateformes performantes, avec la ligne terrestre fixe. Ce sont les compagnies de téléphone et les entreprises de câblodistribution qui se font concurrence pour acquérir une part de marché. Par conséquent, nous estimons que le succès de la large bande était en fait basé sur la concurrence sur le marché et pas sur la réglementation. En deuxième lieu, avec l'appui d'experts en technologie et après avoir examiné quelques

lot of voice and data products. We took the view that such competition could drive substantial benefits for the Canadian people.

Our view was that wireless was evolving at such a pace that future networks such as we have today — the 3G networks, and now the 4G networks that are close to being accessible — would be powerful enough to compete for broadband access with fixed platforms, that is with cable and telecom companies. As much as we could make policy that would make wireless a vibrant industry, we felt that with these three platforms would really drive benefits for the Canadian population.

Finally, the panel noted that the Canadian wireless industry was generally lagging behind most other developed markets on many aspects — penetration, usage, innovation, next generation platform, et cetera. As a result, we recommended the adoption of spectrum management practices and policies that would support a strong and vibrant wireless industry, enhance the efficient use of spectrum and facilitate the adoption of wireless.

We made a series of recommendations, generally based on the experiences of some of the leading countries, to support several objectives. They were as follows: Streamline and speed up the process of spectrum allocation and re-farming; rely on a market-based approach to spectrum management as much as possible; establish market based rules for the ownership and trading of spectrum; and establish measures to encourage competition in the Canadian marketplace.

We also made some related recommendations to ease the access to different structures, resolve right-of-way disputes, mandate tower sharing and preclude exclusive rooftop arrangements. In summary, we were trying to remove many constraints and ease the way for new investors willing to take the risks involved in building competitive wireless networks.

Another very important suggestion I believe we made — and we made it following the report since it was not part of our mandate — was to carefully widen the access to foreign capital into the telecom industry. We noted many legitimate concerns with the removal of foreign ownership restrictions, so we designed our suggested approach in a way to best respond to these concerns. The unrestricted access to capital is a key element of success, particularly in high capital, intensive industries such as telecommunications.

In the recommended context of net positive benefits, as much as we can assess that there are net positive benefits for the Canadian people, we see no good reason to be deprived of the

histoires de réussites sur d'autres marchés importants, le groupe d'étude a estimé que les systèmes sans fil pourraient devenir une troisième plateforme d'accès concurrentielle pour un grand nombre de produits vocaux et de produits de données. Nous étions d'avis que ce type de concurrence pourrait comporter des avantages considérables pour les Canadiens.

Notre avis était que le sans-fil évoluait à une telle allure que les futurs réseaux comme ceux que nous avons actuellement — les réseaux de troisième génération et, maintenant, ceux de quatrième génération, qui sont sur le point d'être accessibles — seraient assez puissants pour faire concurrence pour l'accès à large bande avec les plateformes fixes, c'est-à-dire aux entreprises de câblodistribution et de télécommunications. Dans la mesure où on pourrait établir des politiques faisant du sans-fil une industrie dynamique, nous estimions qu'avec ces trois plateformes, cette concurrence générerait de réels avantages pour la population canadienne.

Enfin, le groupe d'étude a fait remarquer que l'industrie canadienne du sans-fil était généralement en retard par rapport à d'autres marchés développés, à bien des égards — pénétration, utilisation, innovation, plateforme de la prochaine génération, et cetera. Par conséquent, nous avons recommandé l'adoption de pratiques et de politiques de gestion du spectre qui soutiennent une industrie du sans-fil vigoureuse et dynamique, encouragent l'utilisation efficace du spectre et facilitent l'adoption du sans-fil.

Nous avons fait une série de recommandations, généralement basées sur les expériences de certains des pays qui sont des chefs de file dans le domaine, à l'appui de plusieurs objectifs. Voici ces recommandations : simplifier et accélérer le processus de l'allocation et de la réaffectation du spectre, miser autant que possible sur des méthodes axées sur le marché pour la gestion du spectre, établir des règles axées sur le marché en ce qui concerne la propriété et le commerce du spectre et établir des mesures pour encourager la concurrence sur le marché canadien.

Nous avons également fait des recommandations corrélatives pour faciliter l'accès à différentes structures, régler les différends au sujet des emprises, rendre le partage des pylônes obligatoire et interdire les installations en exclusivité sur les toits. En résumé, nous avons essayé de supprimer de nombreuses contraintes et de faciliter l'accès aux nouveaux investisseurs disposés à prendre les risques qu'implique l'édification de réseaux sans fil concurrentiels.

Une autre suggestion très importante que nous avons faite — et nous l'avons faite à la suite de la présentation du rapport, car cela ne faisait pas partie de notre mandat —, était d'élargir de façon prudente l'accès au capital étranger dans le secteur des télécommunications. Nous avons souligné de nombreuses préoccupations légitimes au sujet de la suppression des restrictions concernant la propriété étrangère; par conséquent, nous avons conçu l'approche que nous recommandons de façon à ce qu'elle réponde le mieux à ces préoccupations. L'accès sans restriction au capital est un facteur clé de réussite, surtout dans les secteurs à forte intensité capitalistique.

Dans le contexte recommandé des avantages positifs nets, dans la mesure où nos évaluations indiquent qu'il y en a pour les Canadiens, nous ne voyons aucune bonne raison d'être privés de

benefit that an international operator could bring to Canadian consumers. In fact, one or more of these international operators are present in almost all developed countries, with the exception of Canada.

As a follow-up to our report, in June 2007, Industry Canada issued a revised Spectrum Policy Framework for Canada. Industry Canada took the opportunity to simplify the policy objective and came out with the following single and very simple objective: "To maximize the economic and social benefits that Canadians derive from the use of radio frequency spectrum resource."

I personally agree with that stated objective and believe that it is clearly not met at the present time.

In summary, I believe that Canada is severely lacking in competitive behaviour in its wireless sector, and I can give you many indicators in support of that conclusion. The last time I did that analysis, I based my views on a 2008 Merrill Lynch analysis. The analysis — *How does Canada stack up in wireless?* — was published in April 2008. Even though I did not refresh these data points, I am sure that the conclusions are the same today.

On the first page of the analysis, it says that Canada had the lowest penetration rate among the 23 developed countries. This may be linked to the fact that Canada had the second highest average revenue per user, at \$61 per month. That number has been rising for the last 20 consecutive quarters — five years of constant increase in prices.

In addition, the proportion of the GDP represented by the wireless industry was comparatively lower in Canada. The proportion of the monthly revenues represented by the new data product was equivalently substantially lower, and the profitability of the industry — the profit of the companies in the industry as measured by their earnings — was by far the highest of all developed markets.

On the next page of the analysis, you will find multiple statistics allowing you to make your own judgment and to reach your own conclusions. However, compared to the benchmark of 23 developed countries, Canada's wireless penetration lagged by 38 per cent; it was 27 per cent when compared to the United States, our main trading partner. The proportion that wireless represented in the total economy was 25 per cent smaller in Canada than in the comparative developed economies, 18 per cent smaller in comparison with the U.S.

Of course, it means only .2 per cent or .3 per cent smaller; but .2 per cent or .3 per cent of a GDP of \$1.36 trillion represents \$3 billion to \$4 billion of output and related quality jobs that are not present in our economy.

For the proportion of revenue represented by the data products, largely resulting from the launch of third generation networks, Canada lagged behind the average of developed countries by 45 per cent, 40 per cent when compared with the

l'avantage qu'un exploitant étranger pourrait apporter aux consommateurs canadiens. En fait, un de ces exploitants étrangers est présent dans presque tous les pays développés, sauf le Canada.

Dans le sillage de notre rapport, en juin 2007, Industrie Canada a publié une version révisée du cadre de la politique canadienne du spectre. Industrie Canada a profité de l'occasion pour simplifier l'objectif de la politique et a établi l'objectif unique et très simple qui suit : « Maximiser, pour les Canadiens et les Canadiennes, les avantages économiques et sociaux découlant de l'utilisation du spectre des radiofréquences ».

J'approuve personnellement cet objectif officiel mais il est clair qu'il n'a pas encore été atteint.

En bref, je pense qu'au Canada, les pratiques concurrentielles font gravement défaut dans le secteur du sans-fil; je peux d'ailleurs vous indiquer plusieurs facteurs qui justifient cette conclusion. La dernière fois que j'ai fait ce type d'analyse, j'ai basé mes opinions sur une analyse faite par la société Merrill Lynch en 2008. Cette analyse — *How does Canada stack up in wireless?* — a été publiée en avril 2008. Bien que je n'aie pas actualisé ces données, je suis sûr que les conclusions sont les mêmes à l'heure actuelle.

À la première page, l'analyse indique que le Canada a le taux de pénétration le plus bas parmi les 23 pays développés. Il est possible que ce soit lié au fait que le Canada est au deuxième rang pour ce qui est des recettes moyennes par utilisateur, à savoir 61 \$ par mois. Le montant a augmenté au cours des 20 derniers trimestres consécutifs — cinq années de hausses constantes des prix.

En outre, le pourcentage du PIB représenté par le secteur du sans-fil était comparativement plus bas au Canada. Le pourcentage des recettes mensuelles représenté par le nouveau produit de données était comparativement beaucoup plus faible et la rentabilité de l'industrie — le profit que des entreprises du secteur mesuré en se basant sur leurs gains — était de loin la plus élevée de tous les marchés développés.

À la page suivante de l'analyse figurent de nombreuses statistiques qui permettent d'en juger et de tirer ses propres conclusions. Cependant, par rapport au point de repère que constituent les 23 pays développés, la pénétration du sans-fil au Canada était en retard de 38 p. 100; elle était de 27 p. 100 comparativement à la pénétration aux États-Unis, qui sont notre principal partenaire commercial. Le pourcentage de l'économie totale que représente le sans-fil était plus bas de 25 p. 100 au Canada que dans les économies développées comparatives et 18 p. 100 plus faible qu'aux États-Unis.

Bien sûr, cela ne fait que 0,2 ou 0,3 p. 100 de moins, mais 0,2 ou 0,3 p. 100 d'un PIB de 1,36 billion de dollars, ça représente de 3 à 4 milliards de dollars de production, avec les emplois de qualité corrélatifs qui sont absents de notre économie.

Pour le pourcentage des revenus représentés par les produits de données résultant en grande partie du lancement des réseaux de troisième génération, le Canada est en retard de 45 p. 100 sur la moyenne des pays développés, et de 40 p. 100 sur les

U.S. Of course, the Canadian profitability was ahead of the benchmark of developed countries by 39 per cent on average, 44 per cent when compared to the United States.

This leads me to a simple conclusion; we certainly have great Canadian telecommunications companies and their executives are doing a great job of protecting their interests. However, the industry is lagging in competitive behaviour and this is not to the benefit of the Canadian population. We need more competitive behaviour if we want to extract value from the wireless industry to support the legions of entrepreneurs that could benefit from it in the Canadian market.

TerreStar Canada owns a next generation satellite, which is a telecommunications satellite made for voice and data communication. Voice does not need to be explained. Data is really a 4G type of data, which is totally IP — Internet protocol like data. It is at speeds not reaching broadband, but at speeds reaching 500K, half a megabyte, which is more than many people receive from their operators.

My partner and I are the main shareholders of the company in Canada. The satellite was deployed in early July of this year. It is in its Canadian location and is ready to be launched. We are now processing and integrating this system with all the systems that need to be developed to provide service to the population.

The idea of these new generation satellites is quite simple. Satellites services used to be limited to a very low number of people and they used to go through a very big handset — a very big modem, if you like. I think some of you or all of you have experienced that kind of handset, going to some remote areas or in any location where you wanted to reach some people or keep coverage. These handsets were very useful, but were far from being everyday handsets; that is the big difference with what we launched recently.

The satellite technology has been evolving to the point where, with very high power and with very big antennas, the satellite signal can now be reached on a small form handset. That is the first handset we will launch next year some time. The idea is that it is not a satellite phone as such anymore; it is a mobile phone. It will include terrestrial coverage from any carrier — Bell, Rogers, TELUS or the new guys. Anyone could insert its territorial coverage into that product.

The difference is when you walk outside of the territorial coverage for any reason — for security reasons, for leisure reasons, for any kind of reason that can push you out of territorial coverage — the satellite will take the relay and you will retain connectivity. In Canada, it is easy to lose coverage from time to time; less than 10 per cent of the geography is covered. This product provides 100 per cent geographical coverage across Canada and the United States. It is mainly on terrestrial systems

États-Unis. La rentabilité canadienne était, bien entendu, en avance de 39 p. 100 en moyenne sur l'étalon pour les pays développés et de 44 p. 100 par rapport aux États-Unis.

Ceci m'amène à une conclusion toute simple : nous avons certes d'excellentes entreprises de télécommunications canadiennes et leurs hauts dirigeants savent très bien protéger leurs intérêts. Cependant, l'industrie est en retard sur le plan des comportements concurrentiels et ce n'est pas à l'avantage de la population canadienne. Nous avons besoin de plus de comportements concurrentiels si nous voulons extraire la valeur du secteur du sans-fil pour soutenir les légions d'entrepreneurs qui pourraient en profiter sur le marché canadien.

TerreStar Canada possède un satellite de la prochaine génération, c'est-à-dire un satellite de télécommunications fait pour la communication vocale et la communication de données. Il n'est pas nécessaire de donner des explications en ce qui concerne la communication vocale. En ce qui concerne les données, il s'agit en fait de données du type de quatrième génération, totalement IP, c'est-à-dire des données semblables au protocole Internet. Cela se fait à des vitesses qui n'atteignent pas celles de la large bande, mais qui atteignent 500 K, un demi-mégaoctet, soit davantage que la vitesse que beaucoup de personnes reçoivent de leurs fournisseurs.

Moi associé et moi sommes les principaux actionnaires de la société au Canada. Le satellite a été déployé au début du mois de juillet. Il est à son emplacement canadien et est prêt pour le lancement. Nous faisons actuellement le traitement et l'intégration de ce système à tous les systèmes qui doivent être développés pour fournir des services à la population.

L'idée à la base de ces satellites de la prochaine génération est très simple. Les services par satellite étaient limités à un très petit nombre de personnes et passaient par un très gros combiné — un très gros modem, en quelque sorte. Je pense qu'au moins certains d'entre vous ont déjà connu ce type de combiné quand ils allaient dans des régions isolées ou bien à des endroits d'où ils voulaient communiquer avec des personnes ou maintenir la communication. Ces combinés étaient très utiles, mais ils n'étaient pas du tout des combinés usuels; c'est la grosse différence avec le système que nous avons lancé dernièrement.

La technologie des satellites a évolué à un point tel qu'avec de très grosses antennes très puissantes, le signal reçu par satellite peut maintenant être capté sur un petit combiné. C'est le premier combiné que nous lancerons dans le courant de l'année prochaine. Il ne s'agit plus d'un téléphone satellitaire comme tel; c'est un téléphone cellulaire. Il inclura la couverture terrestre de tous les opérateurs — Bell, Rogers, TELUS ou les nouveaux venus. Tout opérateur pourrait intégrer sa couverture territoriale à ce produit.

La différence se fait ressentir lorsqu'on se trouve à l'extérieur du territoire couvert pour quelque raison que ce soit — pour des raisons de sécurité, pour les loisirs, pour tout type de motif susceptible de vous pousser à sortir du territoire couvert — le satellite prendra le relais et la connectivité sera maintenue. Au Canada, il est facile de perdre de temps en temps la communication, car moins de 10 p. 100 de la superficie du pays est couverte. Ce produit assure une couverture géographique

where you do not need satellite, but you will always have satellite coverage for the time where you are out of the reach of terrestrial wireless systems.

Another element that made the project interesting for us is that we can also build terrestrial systems when needed. When we go into a community, it is possible for us to sell the satellite product. If there is enough demand in the community to afford the cost of building an infrastructure, or if some Canadian government program can help with the investment, it makes sense to provide a city or region with terrestrial coverage to provide high speed and solid products to the community. If this community is outside of terrestrial coverage, it still has coverage throughout Canada by satellite.

One of the committee's concerns is coverage in remote communities. This is a topic we spent a lot of time assessing and addressing. It is not a full-fledged solution. The satellite itself is not high speed. It is part of a meaningful solution that could be provided to these communities, especially if they are very remote. Even if you can provide terrestrial coverage in these communities, it will be a few cells only most of the time. It will not be extensive coverage. This system is providing the opportunity for people to keep coverage while they are outside of the few cells that will be built.

I think this is certainly a great achievement in terms of technology. It is something we are looking forward to deploying in different communities of Canada. We are looking forward to bringing the benefits of this technology to the Canadian people.

Senator Johnson: I have a couple of questions with regard to Trio Capital Incorporated, which is your private equity fund management company. There is not much information publicly available. Could you tell our committee the company's role in Canada and the world's telecommunication market? Second, what is Trio Capital's role in the launching of the Telecom Media Fund?

Mr. Tremblay: Trio Capital is a private holding that has three shareholders, who are my long-time partners. We have been in the wireless business now for 15 years. Our main project was the building and operation of micro cells. You may remember the brand Fido; that was our product. We went through a range of activity with Fido, bringing competition and innovation to the community.

After Fido, we created Trio Capital, a private holding company. We invested our own capital and source capital to invest in our projects. We are promoting telecommunication projects. The project I just described to you, Trio Capital owns TerreStar Canada. To be clear, we do not have a lot of public information on Trio Capital because we create our own projects. We invest in our own projects and find others to invest with us

totale au Canada et aux États-Unis. Elle s'appuie surtout sur les systèmes terrestres quand le satellite n'est pas nécessaire, mais il y aura toujours la couverture par satellite qui prendra le relais lorsque vous serez hors de portée des systèmes sans fil terrestres.

Un autre facteur qui a rendu le projet intéressant pour nous est le fait que nous puissions également édifier des réseaux terrestres au besoin. Lorsque nous nous présentons dans une localité, il est toujours possible pour nous de vendre le produit satellite. Si la demande est suffisante dans cette localité pour rendre abordable le coût de construction d'une infrastructure ou si un programme quelconque du gouvernement fédéral peut aider à faire cet investissement, il est logique de donner à une ville ou à une région une couverture terrestre pour fournir les produits haute vitesse et les produits solides à la collectivité. Si cette localité est en dehors de la zone terrestre couverte, il y a toujours la couverture par satellite à travers le Canada.

Une des préoccupations du comité est la couverture des localités isolées. C'est un sujet auquel nous avons consacré beaucoup de temps, à faire des évaluations et à réfléchir. Il ne s'agit pas d'une solution complète. Le satellite comme tel n'est pas haute vitesse. Il fait partie d'une solution intéressante qui pourrait être apportée à ces collectivités, surtout si elles sont isolées. Même si on peut fournir une couverture terrestre à ces collectivités, cela ne représentera que quelques cellules la plupart du temps. Il ne s'agira pas d'une large couverture. Ce système donne l'occasion à certaines personnes de rester en contact lorsqu'elles sont en dehors des quelques cellules qui seront édifiées.

Je pense que c'est une grande réalisation sur le plan technologique. C'est un système que nous nous réjouissons de déployer dans différentes localités du Canada. Nous sommes impatients de faire profiter les Canadiens des avantages de cette technologie.

Le sénateur Johnson : J'ai deux ou trois questions à poser en ce qui concerne Trio Capital Incorporated, qui est votre entreprise privée de gestion de fonds de placement. Il y a peu d'information publique à son sujet. Pourriez-vous expliquer au comité le rôle de l'entreprise dans le marché canadien et mondial des télécommunications? Quel est également son rôle dans le lancement du Fonds Télécom Média?

M. Tremblay : Trio Capital est une corporation de portefeuille privée comptant trois actionnaires, qui sont mes associés depuis des années. Nous sommes dans le secteur du sans-fil depuis 15 ans maintenant. Notre principal projet était la construction et le fonctionnement de microcellules. Vous vous souvenez peut-être de la marque Fido; c'était notre produit. Nous avons eu toute une série d'activités avec Fido et nous avons amené la concurrence et l'innovation dans la collectivité.

Après Fido, nous avons créé Trio Capital, une corporation de portefeuille privée. Nous avons investi notre propre capital, et aussi du capital provenant d'autres sources, dans nos projets. En ce qui concerne le projet que je viens de décrire, Trio Capital est propriétaire de TerreStar Canada. Pour être clair, nous n'avons pas beaucoup d'information sur Trio Capital, car nous créons nos propres projets. Nous investissons dans nos projets et trouvons

when we require additional money. TerreStar is our main activity for the coming years. It will require a lot of energy and attention to build that company in Canada.

Senator Johnson: We would like to know your role in the launching of the Telecom Media Fund. Were you involved in that?

Mr. Tremblay: Yes. We launched the Telecom Media Fund three or four years ago with Caisse de dépôt et placement du Québec. We made a few investments in that fund and still manage one or two of these investments. Caisse de dépôt et placement du Québec joined us in investing capital in that venture.

Senator Johnson: My next question concerns your comments about our poor performance with regard to broadband and wireless. International studies and other witnesses who have appeared here have borne this out. You say it is poor by international standards. What policies would you recommend to improve this performance?

Mr. Tremblay: In the wake of what we did with the panel report, we must encourage competition and ensure that the rules of the market are there. Canada is severely lacking in this respect. We have well-established companies competing with each other and we have new companies that want to expand but they do not have full access to international markets to obtain financing.

In my view, one of the largest impediments to allowing the market to be competitive is access to foreign market capital. It is not that we do not have sophisticated markets in Canada; we do not have the depth required to finance such projects fully.

I financed \$4 billion in Microcell and probably 95 per cent of the financing came from the United States or the U.K. — mostly the United States. Why is that? The United States has a big concentration of capital assets, not millions, but billions and trillions.

For a fund of \$900 million or \$1 billion dollars, taking 1 per cent or 2 per cent of the total equity of the fund to invest in pre-launch businesses that are a more risky environment such as high-tech businesses makes a lot of sense. When you manage a huge portfolio, you always create portfolios with more risk, less risk and so on. Two per cent of \$1 trillion dollars is a lot of money. If you have many of these funds, you have access to huge capital markets.

First, you need access to all markets; otherwise, your capital cost is not competitive. Canada has a very prosperous industry for people to become involved. There is no problem in allowing

d'autres personnes pour investir avec nous lorsque nous avons besoin de fonds supplémentaires. TerreStar est notre principale activité pour les prochaines années. Il faudra beaucoup d'énergie et d'attention pour édifier cette entreprise au Canada.

Le sénateur Johnson : Nous aimerions savoir quel est votre rôle dans le lancement du Fonds Télécom Média. Y avez-vous participé?

M. Tremblay : Oui. Nous avons lancé le Fonds Télécom Média il y a trois ou quatre ans avec la Caisse de dépôt et placement du Québec. Nous avons fait quelques investissements dans ce fonds et gérons encore un ou deux de ces investissements. La Caisse de dépôt et placement du Québec a investi des capitaux avec nous dans cette entreprise.

Le sénateur Johnson : Ma question suivante porte sur les commentaires que vous avez faits au sujet du piètre rendement en ce qui concerne les services à large bande et le sans-fil. Des études internationales et d'autres personnes qui ont témoigné devant le comité l'ont confirmé. Vous signalez que c'est un piètre rendement, selon les normes internationales. Quelles politiques faudrait-il adopter pour améliorer ce rendement?

M. Tremblay : Dans la foulée de ce que nous avons fait avec le rapport du groupe d'étude, nous devons encourager la concurrence et nous assurer que les règles du marché sont là. Le Canada souffre d'une forte carence à cet égard. Nous avons des entreprises bien établies qui se font concurrence et de nouvelles entreprises qui veulent prendre de l'expansion mais qui n'ont pas libre accès aux marchés internationaux pour obtenir du financement.

Je pense qu'un des plus gros obstacles à la compétitivité du marché est l'accès au capital sur les marchés étrangers. Ce n'est pas que nous n'ayons pas des marchés élaborés au Canada; nous n'avons toutefois pas le volume nécessaire pour financer entièrement de tels projets.

J'ai investi 4 milliards de dollars dans Microcell et probablement 95 p. 100 du financement venait des États-Unis ou du Royaume-Uni — en majeure partie des États-Unis. Pourquoi? Les États-Unis ont une forte concentration d'immobilisations, pas des millions, mais des milliards et des billions.

Pour un fonds de 900 millions de dollars ou de 1 milliard de dollars, cela a bien du sens d'investir 1 ou 2 p. 100 de ses capitaux propres dans des entreprises qui sont dans la phase de pré-lancement et qui constituent un environnement présentant davantage de risques, comme des entreprises de haute technologie. Lorsqu'on gère un énorme portefeuille, on crée toujours des portefeuilles présentant davantage de risques et d'autres moins. Deux pour cent d'un billion de dollars représentent une somme d'argent considérable. Si vous avez beaucoup de fonds de ce type, vous avez accès à d'énormes marchés financiers.

Il faut d'abord avoir accès à tous les marchés, sinon votre coût en capital n'est pas concurrentiel. Le Canada a une industrie très prospère à laquelle on peut participer. Ça ne pose aucun problème

competition. We have great companies that could bring a lot of capacity to produce cheaper products, methodologies, processes, et cetera.

Second, I do not know if it is a matter of policy, but it is certainly not a matter of the number of people. In the big picture in Canada, we have three companies. They may be enough to compete. I do not believe it is a matter of numbers. We were exposed to logic like that in the panel. I think it is a matter of behaviour and what kind of assets you have. We must realize that in Canada we have a very special situation. We have three very large, good companies. They are integrated companies with both fixed and mobile assets.

The next big wave that has already started in many countries is wireless Internet. Who in Canada benefits from wireless Internet? All the players are well paid for their existing Internet services, so who will want that to change? They are brilliant people with well-managed companies. They will not make the change. It is not the number of people who could make the change but rather their lack of financial interest in doing so. That is the current environment.

Wireless is important in Canada because it can create a third platform. It would be good to have a vibrant wireless industry with at least one wireless centric company that does not have other assets to protect when it launches wireless services. It would allow it to compete with wireless assets. That factor is important if we want an environment conducive to the population's needs.

Senator Zimmer: Several international studies point to Canada's poor relative performance in terms of penetration, speed and price, and broadband and wireless. You have touched somewhat on this issue. Do you agree that Canada's poor performance or Canada's performance of broadband and wireless is poor by international standards; and, if so, what policies could we invoke to improve this performance?

Mr. Tremblay: I must admit my limitations. I am able to describe the environment reasonably well. What I described to you is what we have. However, in terms of existing policy, we need to eliminate the bottlenecks as much as possible. Even though we have policies, we might not have the access to the necessary infrastructure. You might want to build 15 access points to deploy your wireless system in Canada. Why do you need to build anew when you have towers and rooftops across the country? When we launched Microcell, we could not access rooftops because there were exclusive arrangements. Why is the competition on the top and not on the street selling to people? One of the policy recommendations in the report is to eliminate these bottlenecks. At least, I think we now have rules that do away with the exclusive arrangements for rooftops. We did not

de permettre la concurrence. Nous avons d'excellentes entreprises qui pourraient avoir une grande capacité de produire des produits, des méthodologies, ou des procédés à un coût plus faible.

Ensuite, je ne sais pas si c'est une question de politique, mais ce n'est certainement pas une question de nombre de participants. Pour l'ensemble du Canada, il y a trois entreprises. Ce n'est peut-être pas suffisant pour la concurrence. Je ne pense pas que ce soit une question de nombre. Le groupe d'étude a été en contact avec ce type de raisonnement. Je pense que c'est une question de comportement et du type d'actifs que l'on a. Il faut être conscient du fait que le Canada se trouve dans une situation très spéciale. Il y a trois très grandes entreprises solides. Ce sont des entreprises intégrées, avec des actifs, des immobilisations corporelles et des biens mobiliers.

La prochaine grosse vague qui s'est déjà amorcée dans de nombreux pays est Internet sans fil. Pour qui au Canada Internet sans fil présente-t-il des avantages? Actuellement, les services Internet sont très payants pour tous les fournisseurs; par conséquent, pourquoi voudraient-ils des changements? Ce sont des personnes brillantes avec des entreprises bien gérées. Elles n'apporteront pas ce changement. Ça ne dépend pas du nombre de personnes qui pourraient apporter le changement, mais c'est plutôt dû au fait qu'elles n'ont pas d'intérêt financier à le faire. C'est l'environnement actuel.

Le sans-fil est important au Canada car il peut créer une troisième plateforme. Il serait bon d'avoir un secteur du sans-fil dynamique avec au moins une entreprise centrique qui n'a pas d'autres actifs à protéger lorsqu'elle lance des services sans fil. Ça lui permettrait d'être en concurrence avec des actifs sans fil. Ce facteur est important si nous voulons un contexte favorable aux besoins de la population.

Le sénateur Zimmer : Plusieurs études internationales soulignent le piètre rendement relatif du Canada en ce qui concerne la pénétration du marché, la vitesse et le prix et ce qui concerne les services à large bande et le sans-fil. Vous avez évoqué le problème. Êtes-vous d'accord pour dire que, selon les normes internationales, le rendement du Canada est faible dans les services à large bande et le sans-fil et, dans l'affirmative, quelles politiques faudrait-il adopter pour améliorer ce rendement?

M. Tremblay : Je dois reconnaître mes limites. Je suis capable de décrire assez bien l'environnement. Ce que j'ai décrit, c'est la situation actuelle. Cependant, en ce qui concerne la politique actuelle, il est essentiel d'éliminer autant que possible les goulots d'étranglement. Bien que nous ayons des politiques, il est possible que nous n'ayons pas accès à l'infrastructure nécessaire. On pourrait vouloir établir 15 points d'accès pour déployer son réseau sans fil au Canada. Pourquoi est-il nécessaire de construire une nouvelle infrastructure quand il y a déjà des pylônes et des toits à travers le pays? Lorsque nous avons lancé Microcell, nous ne pouvions pas avoir accès aux toits car ils faisaient partie d'ententes d'exclusivité. Pourquoi la concurrence se trouve-t-elle à ce niveau-là et pas au niveau de la rue, en train de vendre des services aux consommateurs? Une des recommandations du

succeed in achieving such a rule for towers. Although we have tower sharing rules in Canada, no sharing occurred for any good practical reason.

The single most important policy is access to capital — an umbrella policy, if you would. The foreign ownership rules could be changed or eliminated. We suggested in the report that many people have valid concerns about foreign ownership so you might not want to throw away all the rules, even though Canada is one of the few countries in the world with such rules. It is a severe policy problem in my view. You tell business to compete in the free market but they do not have access to capital.

We recommend that people with less than 10 per cent of the market share should not be subject to foreign ownership rules. The same thing applies to banks in that any bank with less than 10 per cent of the market share is not affected by foreign ownership rules.

In Canada, those who advocate closing the market to foreign capital have met with tremendous success. They have had a very good environment in which to work because they have been protected against competition. I know it would not be easy but one thing would solve it for good — competition so that the market could rule and evolve. The lack of access to foreign capital deprives the country of the best resources, the most knowledge, the most buying power, et cetera. That would be the one policy change that could be made.

Senator Zimmer: My second question is supplementary to Senator Johnson's second question. Part of your answer applied. In an appearance before this committee on October 28, 2009, an official of DragonWave Inc. said it was difficult for new high-tech companies to raise money because venture capitalists do not understand the technology. Warren Buffet, an extremely successful U.S. investor, once quipped that he did not invest in technology stocks because he did not understand them. What if anything can a high-tech firm do to educate potential investors about what it does? If private investors will not invest in high-tech companies because they do not understand the technology, is there a role for government subsidies or tax measures for Canadian high-tech firms? Can the government play a role in either subsidies or tax measures to help those companies?

Mr. Tremblay: The financial markets have many deep layers of financing. Microcell was a high-tech project financed at a rate of \$300 million to \$500 million at a time. For that kind of market, you go to people like Fidelity, which is a large pension fund, in Canada or the U.S. In that range, are there more levels of

rapport concernant les politiques porte sur l'élimination de ces goulots d'étranglement. Je pense que nous avons au moins maintenant des règles qui mettent fin aux ententes d'exclusivité concernant les toits. Nous ne sommes pas parvenus à obtenir un règlement semblable en ce qui concerne les pylônes. Bien qu'il y ait au Canada des règles concernant le partage des pylônes, il n'y a pas eu de partage motivé par de bonnes raisons pratiques.

La politique la plus importante est celle de l'accès au capital — une politique cadre, en quelque sorte. Les règles régissant la propriété étrangère pourraient être modifiées ou supprimées. Nous avons signalé dans le rapport que de nombreuses personnes avaient des préoccupations justifiées au sujet de la propriété étrangère et que, par conséquent, il ne serait peut-être pas recommandé de se débarrasser de toutes les règles, bien que le Canada soit un des rares pays au monde où de telles règles sont en vigueur. J'estime que c'est un grave problème de politique. On dit aux entreprises de se faire concurrence sur le marché libre, mais elles n'ont pas accès au capital.

Nous recommandons que les entreprises détenant une part de marché représentant moins de 10 p. 100 ne devraient pas être assujetties aux règles sur la propriété étrangère. Le même raisonnement s'applique aux banques, car toute banque détenant une part de marché de moins de 10 p. 100 n'est pas touchée par ces règles.

Au Canada, les personnes qui préconisent de fermer le marché au capital étranger ont extrêmement bien réussi. Elles ont eu un très bon environnement de travail, car elles ont été protégées contre la concurrence. Je sais que ce ne serait pas facile, mais une chose réglerait le problème une bonne fois pour toutes — la concurrence, pour que le marché puisse établir les règles et évoluer. Le manque d'accès au capital étranger prive le pays des meilleures ressources, de la plupart des connaissances et de la plus grosse partie du pouvoir d'achat. Ce serait le changement qui pourrait être apporté sur le plan des politiques.

Le sénateur Zimmer : Ma deuxième question vient se greffer à la deuxième question du sénateur Johnson. Votre réponse est valable en partie. Lors de sa comparution devant le comité, le 28 octobre 2009, un représentant de DragonWave Inc. a affirmé qu'il était difficile pour une nouvelle entreprise de haute technologie d'amasser de l'argent parce que les sociétés de capital de risque ne comprennent pas la technologie. Warren Buffet, très riche investisseur américain, a déjà affirmé qu'il n'investissait pas dans les entreprises de haute technologie parce qu'il ne les comprend pas. S'il y a lieu, qu'est-ce qu'une entreprise de haute technologie peut faire pour informer les investisseurs potentiels sur ses activités? Si les investisseurs privés n'investissent pas dans les entreprises de haute technologie parce qu'ils ne comprennent pas la technologie, y a-t-il un rôle pour les subventions de l'État ou les mesures fiscales accordées aux entreprises canadiennes de haute technologie?

M. Tremblay : Les marchés financiers ont de nombreuses couches profondes de financement. Microcell était un projet de haute technologie financé à un certain moment dans une proportion de 300 à 500 millions de dollars. Pour ce type de marché, on va trouver des entreprises comme Fidelity, qui est une

sophistication in the United States than in Canada? I do not know. However, there might be four or five good Canadian funders looking at such an investment. There are many of them in Toronto, some out west and some in Quebec. I would not say there is a lack of understanding of that kind of investing.

At the next level, venture capital, we see investments of \$10 million to \$30 million. I cannot say that we do not understand technology as much as others but there are many venture fund firms in the United States. This past year TerreStar Corporation financed in that range. We had discussions with 60 to 70 fund companies and 65 of them were American, based in Boston, New York or California.

I do not believe we found that the Americans had a better understanding of the technology but more of them were prepared to fund. First, there were 10 times more people that we could speak to. Second, they had global funds in the range of \$400 or \$500 million, so they could look at different funds. Most of our Canadian firms had much lower funds.

If you look at the companies that are funded in the high-tech sector, what I was speaking about is a real issue. Companies funded by Canadian venture capital funds end up with one fifth, one sixth or one seventh of the capital of the companies funded by the American funds. In other words, you are a nice venture plea. You need \$10 million to perform. However, all you find is \$2 million or \$3 million because you do not have the size of the market that would really fund you. The other company doing the same job in the United States is getting \$10 million or \$12 million or \$14 million to compete with you. That is the big thing. It is not a matter of understanding; it is really a matter of critical mass of accessible funds.

Is there a place for policy? In terms of policy, I like what I see right now in the Quebec market. I do not want to use Quebec as an example but I like what I see. I see the government, the Caisse de dépôt et placement du Québec and some institutions have been creating a pool of funds. They have been giving the management of this pool of funds to senior people, well trained in investing in technology, with a mandate of creating other funds, bringing the start-up venture capital required to start a fund. Therefore, they find other entrepreneurs that will get involved and make something.

We need more critical mass of capital. We have extremely good technology people especially here in Ottawa. Many people came from Nortel and other companies. There are some great centres

grosse caisse de retraite, au Canada ou aux États-Unis. Est-ce que, dans cette catégorie, il y a davantage de niveaux de sophistication aux États-Unis qu'au Canada? Je ne le sais pas. Il pourrait y avoir quatre ou cinq bons bailleurs de fonds canadiens qui examinent ce type d'investissement. Il y en a beaucoup à Toronto, quelques-uns dans l'Ouest et quelques-uns au Québec. Je ne pense pas qu'il y ait un manque de compréhension de ce type d'investissement.

Au niveau suivant, le capital-risque, on trouve des investissements de 10 à 30 millions de dollars. Je ne peux pas dire que nous ne comprenons pas la technologie aussi bien que dans d'autres pays, mais il y a de nombreux fonds de capital-risque aux États-Unis. Au cours de cette dernière année, TerreStar Corporation a accordé des financements de cet ordre. Nous avons eu des discussions avec 60 ou 70 sociétés de fonds de placement dont 65 étaient américaines et dont le siège social est à Boston, à New York ou en Californie.

Je ne pense pas que nous ayons constaté que les Américains avaient une meilleure compréhension de la technologie, mais un plus grand nombre d'entre eux étaient prêts à financer. Premièrement, il y avait dix fois plus de personnes auxquelles nous pouvions nous adresser. Deuxièmement, il y avait des fonds mondiaux de l'ordre de 400 ou 500 millions de dollars; on pouvait donc examiner différents fonds. La plupart de nos entreprises canadiennes avaient des fonds beaucoup moins importants.

Pour les entreprises financées du secteur de la haute technologie, la situation que je décris pose un réel problème. Les entreprises financées par des fonds de capital-risque canadiens se retrouvent avec un cinquième, un sixième, voire un septième du capital de celles qui sont financées par des fonds américains. En d'autres termes, si vous avez un beau projet nécessitant du capital-risque et que vous avez besoin de 10 millions de dollars pour le réaliser, tout ce que vous trouverez, c'est deux ou trois millions de dollars, car la taille de marché qui permettrait de vous financer n'est pas assez importante. L'entreprise américaine qui fait le même travail obtient 10 ou 12, ou même 14 millions de dollars pour vous faire concurrence. C'est le gros problème. Ce n'est pas une question de compréhension; c'est une question de masse critique de fonds accessibles.

Y a-t-il une place pour la politique? En ce qui concerne la politique, j'aime ce que j'observe actuellement sur le marché québécois. Je ne veux pas me servir du Québec comme exemple, mais j'aime ce que je vois. Je vois le gouvernement, la Caisse de dépôt et placement du Québec et quelques autres institutions qui ont créé une mise en commun de fonds dont elles ont confié la gestion à du personnel chevronné ayant une bonne formation dans les investissements dans la technologie, avec le mandat de créer d'autres fonds et de réunir le capital-risque de démarrage nécessaire pour lancer un fonds. Par conséquent, ces institutions trouvent d'autres entrepreneurs qui participeront activement.

Nous avons besoin d'une plus grosse masse critique de capital. Il y a au Canada d'excellents technologues, surtout à Ottawa. De nombreuses personnes viennent de Nortel et d'autres entreprises.

out West and some in Quebec. Quebec City is a great environment for optical.

We have many good technology people around, but it is hard to tell your story to someone from California. It is much harder to organize yourself, to get in contact with these people and to establish governance for these people to come and visit. If we had more capital — a critical mass of capital — we would have a better situation.

Senator Zimmer: France, the United Kingdom and several other countries have recently produced a comprehensive digital plan. Very briefly, does Canada need a comprehensive digital plan?

Mr. Tremblay: I think I will rely on what we said on the panel. We concluded that we should let market forces play and that the proper resource allocation would be done by market, if they operate appropriately.

The problem is that markets are suffering and are not operating appropriately. I think most of the rules we recommended to open the gate and to ensure people have proper access to compete against each other were more or less adopted. However, the rules we are allowing for new competition to come and for market to play are important. I mentioned to you that Canada is a fantastic place to invest in wireless because the wireless companies have the highest revenues per capita and the highest profit per shop on the planet right now. That means that others would like to invest in Canada. However, we have a rule that they cannot do that; we need to protect our environment.

I do not believe we need or can create a plan. This plan is evolving as we speak, and can you not create one, I believe. You would be ruling a lot. You would have 10 times bigger CRTC, because you would have someone to exercise.

In France, they made a big choice. I do not believe that it is the way for Canada. I think markets can solve what we have to solve, but we should let them go and open them.

Senator Zimmer: We absolutely do not want a bigger CRTC. Thank you for your answers.

Senator Cochrane: I think we are all following on the same wave-length. You were saying that, in 2005, you were appointed by Canada's Industry Minister as member of the Telecommunications Policy Review Panel. In your recommendations, did you recommend access to foreign capital?

Il y a quelques grands centres dans l'Ouest et quelques-uns au Québec. La ville de Québec est un excellent environnement pour le secteur optique.

Il y a beaucoup de bons technologues au Canada, mais on a de la difficulté à raconter son histoire à des Californiens. On a beaucoup plus de difficulté à s'organiser, à être en contact avec ces gens-là et à établir une gouvernance pour que ces personnes viennent nous rendre visite. Si nous avions davantage de capital — une masse critique de capital —, nous serions dans une meilleure position.

Le sénateur Zimmer : La France, le Royaume-Uni et plusieurs autres pays ont récemment produit des plans numériques exhaustifs. Très brièvement, le Canada doit-il se doter lui aussi d'un plan numérique exhaustif?

M. Tremblay : Je pense que je m'appuierai sur les commentaires que j'ai faits lorsque j'étais membre du groupe d'étude. Nous en avons conclu que nous devons laisser jouer les forces du marché et que l'affectation adéquate des ressources serait faite par le marché, si les marchés fonctionnent convenablement.

Le problème, c'est que les marchés souffrent et ne fonctionnent pas de façon appropriée. Je pense que la plupart des règles que nous avons recommandées pour ouvrir la barrière et s'assurer que les gens aient un accès adéquat pour se faire concurrence ont été adoptées dans une certaine mesure. Les règles que nous fixons pour attirer de la nouvelle concurrence et pour laisser jouer les forces du marché sont toutefois importantes. J'ai signalé que le Canada est un endroit extraordinaire pour investir dans le sans-fil, car c'est au Canada que les entreprises de télécommunications sans fil ont les revenus par personne les plus élevés et les plus gros profits par entreprise, et ce, à l'échelle planétaire. Ça signifie que d'autres personnes aimeraient investir au Canada. Nous avons cependant une règle qui les empêche de le faire; nous devons protéger notre environnement.

Je ne pense pas qu'il soit nécessaire pour nous de créer un plan ou que nous puissions le faire. Ce plan évoluerait constamment et on ne peut pas en créer un, à mon avis. On établirait de nombreuses règles. Le CRTC serait dix fois plus gros, car on aurait quelqu'un pour exercer.

La France a fait un choix très important. Je ne pense pas que ce soit la façon de procéder pour le Canada. J'estime que les marchés peuvent régler les problèmes qu'il y a à régler, mais il faudrait leur laisser la liberté et les ouvrir.

Le sénateur Zimmer : Nous ne tenons pas du tout à ce que le CRTC soit plus gros. Merci pour vos réponses.

Le sénateur Cochrane : Je pense que nous sommes tous sur la même longueur d'onde. Vous avez signalé qu'en 2005, vous aviez été nommé par le ministre de l'Industrie comme membre du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications. Dans vos recommandations, avez-vous recommandé l'accès au capital étranger?

Mr. Tremblay: Absolutely. It was not in the body of the report because it was not in our mandate. However, there is an afterward to the report where we did study, to a certain extent, the situation of foreign ownership and control rules. We made recommendations to reduce them severely.

Senator Cochrane: However, you did not put it in the body of your recommendations, did you?

Mr. Tremblay: No. We did not have a uniform view on the report; we did not know if it was our mandate. We were mandated to review telecom policy. We were not mandated to review foreign ownership and control rules. We thought it was a little bit outside the mandate but we felt it so important that it be mentioned that we took the liberty to add it to the report.

Senator Cochrane: Was that in 2005?

Mr. Tremblay: Yes, it was issued in April 2006. We spent nine months trying to assess the situation.

Senator Cochrane: Recently, of course, we have all heard about CRTC deciding that Globalive, a new company, does not meet Canadian ownership rules. An investor was prepared to go for it.

Are changes to the foreign ownership restrictions in Canadian telecommunications required? If so, what kind of changes do we need.

Mr. Tremblay: Do you mean vis-à-vis this CRTC decision?

Senator Cochrane: Yes.

Mr. Tremblay: I do not have the skills to judge or second-guess the decision. However, as a Canadian and looking at the Canadian institutions as a whole, I believe it does not make sense to create a process where someone invests in Canada with a certain given set of rules. They are not all clear because we are talking about de facto rules and judgments. When these people bid in the auction process, they based their judgment on rulings that had been publicly issued in Canada. They could not be certain of the result but at least they had a good base to assess the situation. To me, it is improper that they were allowed to keep investing in the hopes of launching and bringing benefits to the population.

I do not want to qualify, but the Canadian institution is not homogeneous and is not coherent in its approach to the situation. I believe this whole story is not to the benefit of the population; it is to the detriment of the population. I am not able to and will not speculate on any rulings. I think people have been following the public process in an open manner and have come to a documented decision. It is very hard for me to say it is good or bad; it is not my role. However, if you look at it from a standpoint of foreign investment attracted to Canada, I am astounded. As a Canadian, I am not proud.

Mr. Tremblay: Absolument. Ce n'était pas dans le corps du rapport, car ça ne faisait pas partie de notre mandat. Il y a toutefois eu une suite au rapport et nous avons examiné, dans une certaine mesure, la situation des règles sur la propriété et le contrôle étranger. Nous avons fait des recommandations pour les réduire considérablement.

Le sénateur Cochrane : Vous ne l'avez toutefois pas fait dans le corps de vos recommandations. Est-ce bien cela?

Mr. Tremblay : Non. Nous n'avions pas un avis uniforme sur le rapport et nous ne savions pas si cela faisait partie de notre mandat. Nous avions pour mandat d'examiner la politique des télécommunications et pas d'examiner la propriété étrangère avec les règles de contrôle. Nous estimions que c'était un peu hors de notre mandat mais que c'était tellement important de le mentionner que nous avons pris la liberté d'ajouter cette étude au rapport.

Le sénateur Cochrane : Était-ce en 2005?

Mr. Tremblay : Oui, cette étude a été publiée en avril 2006. Nous avons consacré neuf mois à essayer d'évaluer la situation.

Le sénateur Cochrane : Nous avons tous, bien entendu, appris récemment que le CRTC avait décidé que Globalive, une nouvelle entreprise, ne respectait pas les règles sur la propriété canadienne.

Faudrait-il modifier les restrictions concernant la propriété étrangère dans les télécommunications canadiennes? Dans l'affirmative, quels changements faudrait-il apporter?

Mr. Tremblay : Voulez-vous dire par rapport à la décision du CRTC?

Le sénateur Cochrane : Oui.

Mr. Tremblay : Je n'ai pas les compétences voulues pour juger la décision ou pour y trouver à redire. Je suis toutefois Canadien et j'examine les institutions canadiennes dans leur ensemble; je pense que ça n'a pas de sens de créer une procédure selon laquelle les personnes qui investissent au Canada doivent respecter un certain jeu de règles. Ces règles ne sont pas toutes claires, car il s'agit de règles et de jugements de fait. Lorsque ces personnes ont soumissionné dans le cadre d'un processus d'encan, elles l'ont fait en se basant sur les décisions qui avaient été rendues publiques au Canada. Elles ne pouvaient pas être certaines du résultat, mais elles avaient au moins une bonne base pour évaluer la situation. J'estime qu'il est inapproprié de les avoir laissé investir dans l'espoir de lancer une entreprise et d'apporter des avantages à la population.

Je ne veux pas prendre position, mais l'institution canadienne n'est pas homogène et n'est pas cohérente dans son approche en la matière. Je pense que toute cette histoire n'est pas à l'avantage de la population; elle est plutôt à son détriment. Je ne suis pas en mesure et n'ai pas l'envie de faire des supputations au sujet des décisions. Je pense que l'on a suivi le processus public de façon ouverte et qu'on a pris une décision documentée. Il est très difficile pour moi de dire si elle est bonne ou mauvaise; ce n'est pas mon rôle. Cependant, si l'on examine la question du point de vue de l'investissement étranger attiré au Canada, je suis abasourdi. En tant que Canadien, je ne suis pas fier.

Senator Jaffer: Do you think the situation would improve if we had a minister dedicated to digital matters?

Mr. Tremblay: We made that comment in the report. The mandate of Industry Canada is now very wide. I think it is fair to say — and it is not to send flowers to anyone — that the Canadian policy for spectrum management and the place Canada holds around the world through Industry Canada and the specialists that have been there working at it in the CRC has been high quality work. I have been to many places in many situations with the officials of Industry Canada dealing with this issue. It is hard for me to say that someone at Industry did not do his or her job or that there was a lack of focus.

The biggest lack we have is a lack of clarity in our policy, and especially a lack of clarity in this situation of foreign capital. It is a massive hole in our policy-making.

The other thing, and it is another recommendation, is we should not have two bodies ruling on the same matters. It is inconsistent. In many countries, you have the ministry making the policies and you have the regulator applying them. Here you have a situation where for many of these matters, you have two heads; and we have an appeal to cabinet. You can return to cabinet.

It is probably required in the context of what we have. However, I think we should clean house, rather than having three masters to look at the other two institutions, I would rather have a set of clear policies. If we do not want competition, maybe we can say it.

It has never been said in Canada that we do not want foreign access to capital in telecommunications. There have been many rules that were either clear or unclear. Do we want access to foreign capital in this country for telecom or not? It is very simple.

Right now, we do one day; we do not another day. It is not clear what is happening.

Senator Fox: Actually, you have four masters because we also have the Competition Bureau that can come in to override a CRTC decision.

Mr. Tremblay: You are right.

Senator Fox: I would like to make Mr. Skora work a little bit. I know you have been both in the private and public sector. I should say that my focus here is on high-speed Internet access to rural and distant or remote areas.

I would like to know what you think of the recent government program — whether it is adequate, whether that is the way to go, whether that constitutes a strategy? Is that fair to ask you that or did you help develop it?

Le sénateur Jaffer : Pensez-vous que la situation s'améliorerait si nous avions un ministre qui se consacrerait essentiellement aux questions numériques?

M. Tremblay : Nous avons fait un commentaire à ce sujet dans le rapport. Le mandat d'Industrie Canada est actuellement très large. Je pense qu'on peut dire — et je ne lance des fleurs à personne — que la politique canadienne relative à la gestion du spectre et que le travail des spécialistes du CRTC sont de haute qualité; le Canada occupe d'ailleurs, par l'entremise d'Industrie Canada, une très bonne place à l'échelle mondiale. Je suis allé dans de nombreux endroits, et dans de nombreuses situations différentes, avec les représentants d'Industrie Canada chargés d'examiner cette question. Il est difficile pour moi de dire que quelqu'un n'a pas fait son travail à Industrie Canada ou qu'il y avait un manque d'uniformité.

La plus grosse lacune est un manque de clarté dans notre politique, et surtout un manque de clarté dans cette situation, concernant le capital étranger. C'est une énorme lacune au niveau de l'élaboration des politiques.

L'autre question, et elle fait l'objet d'une autre recommandation, est qu'il ne faudrait pas que deux organismes prennent des décisions sur les mêmes questions. C'est illogique. Dans de nombreux pays, c'est le ministère qui établit les politiques et l'organisme de réglementation qui les applique. Ici, dans bien des cas, il y a deux têtes et il est possible de faire appel devant le Cabinet. On a un recours devant le Cabinet.

C'est probablement nécessaire dans notre contexte. Je pense toutefois qu'il faudrait faire du ménage et je préférerais un jeu de politiques claires plutôt que trois maîtres dont chacun surveille les deux autres. Si nous ne voulons pas de concurrence, nous pourrions peut-être le faire savoir.

Le Canada n'a jamais dit qu'il interdisait l'accès étranger au capital dans les télécommunications. De nombreuses règles qui étaient tantôt claires et tantôt manquaient de clarté ont été établies. Veut-on donner l'accès au capital étranger dans les télécommunications au Canada, oui ou non? C'est très simple.

Pour le moment, un jour nous le voulons et un autre jour nous ne le voulons plus. On s'y perd.

Le sénateur Fox : Il y a en fait quatre maîtres, car il y a également le Bureau de la concurrence qui peut toujours annuler une décision du CRTC.

M. Tremblay : Vous avez raison.

Le sénateur Fox : J'aimerais faire travailler un peu M. Skora. Je sais que vous avez été dans le secteur privé et dans le secteur public. Je devrais dire que ce qui m'intéresse principalement en l'occurrence, c'est l'accès à Internet haute vitesse pour les régions rurales et pour les régions éloignées ou isolées.

J'aimerais savoir ce que vous pensez du récent programme gouvernemental — s'il est adéquat, si c'est la bonne voie à suivre et si cela constitue une stratégie. Est-il juste de vous poser cette question ou avez-vous participé à son élaboration?

Jan Skora, Regulatory Advisor, Jan Skora Consulting Services Inc., TerreStar Canada: I was hoping someone would ask a question so I would not be just a not-so-pretty face sitting beside Mr. Tremblay.

I should preface my remarks by saying I spent 34 years working for the federal government. One of my bosses — in fact, one of my ministers — was Senator Fox, so I have some biases on the work of the department.

Clearly, I believe that getting high-speed Internet access to all Canadians is immensely important for the future of this country. Many of us in the cities believe that it is great to have high-speed access because we can download and do our emails et cetera. High-speed Internet has transformed our lives.

If you think back even 10 years ago, how different our lives are today. Just put the BlackBerrys aside for a second. Look at how different our lives are; and it is because we have a digital tsunami that has hit us.

Yet, if you go not far out of the cities, you have nothing, or it is more expensive or more difficult to access. You have satellite services. Some of the work that André Tremblay is doing with a mobile, medium-speed service via satellite I think will help, but it is not the complete answer.

The difficulty government departments have in doing this is you would like to get the private sector contributing to the provision of service outside major metropolitan areas, but it is tough. It is tough to make a buck doing that.

I have come to the conclusion that if Canada believes that this is really important, then Canada needs to invest in it. I, as a citizen, believe it is important; as I think do more and more people living outside the cities, seeing the transformations happening in the cities.

The investment that was made several years ago in the broadband program whetted the appetite of Canadians. I think this last budget allocation of funds is great, although I fear that it is not enough. Money is tight right now. Governments are all looking at increasing deficits, which makes it very difficult to invest more money.

We have seen tremendous change and I believe all Canadians need to be part of the picture; otherwise, the digital divide in developing countries, will be a digital divide in a developed country.

Senator Fox: My concern with the \$250 million pot of money is that various municipalities across the country will apply for it and it will be judged — I am not quite sure according to which criteria. It does not seem to be a strategy. If you were advising this committee, what kind of strategy would you want to try to get to the objective that you restated very clearly?

Jan Skora, conseiller régulateur, Jan Skora Consulting Services Inc., TerreStar Canada: J'espérais que quelqu'un pose une question pour que je ne sois pas rien qu'un élément décoratif à côté de M. Tremblay.

Je devrais signaler en guise d'introduction que j'ai travaillé 34 ans pour le gouvernement fédéral. Un de mes patrons — en fait, un de mes ministres — était le sénateur Fox. J'ai donc une certaine partialité en ce qui concerne le travail du ministère.

J'estime évidemment qu'il est extrêmement important pour l'avenir de notre pays de donner à tous les Canadiens l'accès à Internet haute vitesse. De nombreuses personnes dans nos villes apprécient beaucoup l'accès haute vitesse, car il permet notamment de télécharger et de faire des courriels. Internet haute vitesse a transformé nos vies.

Quand on y songe, notre vie était très différente il y a une dizaine d'années. Oublions quelques instants les BlackBerry. Voyons combien nos vies sont différentes, et tout cela parce qu'un tsunami numérique nous a frappés.

Pourtant, pas très loin des villes, il n'y a rien, ou bien l'accès est plus coûteux ou plus difficile. Il y a les services par satellite. Je pense qu'une partie du travail que fait André Tremblay, avec un service cellulaire de vitesse moyenne, sera utile, mais ce n'est pas la solution complète.

La difficulté qu'ont les ministères à faire cela est liée au fait qu'on voudrait que le secteur privé contribue à la fourniture du service à l'extérieur des grandes zones métropolitaines, mais c'est difficile. C'est difficile de réaliser un profit de cette façon-là.

J'en suis arrivé à la conclusion que si le Canada estime que c'est vraiment important, il faut qu'il investisse dans ce secteur. En tant que citoyen, je pense que c'est important, à l'instar d'un nombre croissant de personnes qui vivent en dehors des villes et qui sont témoins des transformations qui se font dans les villes.

L'investissement qui a été fait il y a plusieurs années dans le Programme de service à large bande a aiguisé l'appétit des Canadiens. Je pense que cette dernière affectation budgétaire de fonds est une excellente initiative, mais je crains que ce ne soit pas suffisant. On a de la difficulté à trouver de l'argent actuellement. Les gouvernements prévoient tous des déficits croissants; par conséquent, il est très difficile d'investir davantage.

Nous avons observé d'énormes changements, et je pense que tous les Canadiens doivent pouvoir participer, sinon le fossé numérique observé dans les pays en développement se manifestera également à l'intérieur d'un pays développé.

Le sénateur Fox : Ce qui me préoccupe en ce qui concerne la cagnotte de 250 millions de dollars, c'est que différentes municipalités canadiennes feront une demande de fonds et que cette demande sera jugée en fonction de je ne sais pas très bien quels critères. Il semblerait que ce ne soit pas une stratégie. Si vous deviez conseiller le comité, quel type de stratégie voudriez-vous essayer pour atteindre l'objectif que vous avez formulé à nouveau très clairement?

Mr. Skora: It is hard for me to know if there is a strategy behind this. I know there are capable people working at this, trying to make the \$250 million go as far as they can. I think the government has figured out where people do not have high-speed Internet.

I would look at all the technologies to be able to get high-speed Internet to communities. I have a feeling there are clusters of communities across this country that could get high-speed Internet more cheaply if you clustered them and you worked at it in a strategic way, rather than municipality by municipality.

There are certainly communities that are much more difficult to reach. In the Far North, satellite communications are more challenging and the communities are much smaller. One needs to try to work with the communities, look at how best to cluster communities and try to get entrepreneurs from those communities, if there are some, or government to look at funding that.

However, I think you need to look at a strategy that takes in account all Canadians being able to have access to high-speed Internet. I am short on details, I have to admit, but the end point is there, and one needs to work at finding a way to allow communities to use satellite and terrestrial services to gain access to high-speed Internet.

Senator Fox: Would a Cancom approach be an example to follow?

Mr. Skora: The Cancom approach was good because it used satellite technology and it allowed a number of communities to have access. The difficulty with satellite communications is that it is expensive and the broadband is limited. You need to have access to a significant capacity of satellite transponders in order to be able to serve Canadians across the country.

You also have to realize that people outside the major metropolitan areas have poor high-speed Internet right now, and anything would be better. However, once they get access to higher speeds, guess what they will want. They will want even higher speeds and I think that is good for Canada. However, it means you need to look at a mixture of solutions. To the extent you can build them, use terrestrial systems in rural areas, clustered, possibly, with some of the new technology, tied in with a satellite backbone. Again, it is hard for me to give you a silver bullet.

Senator Fox: Thank you. I appreciate that.

[Translation]

Senator Fox: I have a question for Mr. Tremblay. In recommendation 2-2a), you note the following policy objective: "to promote affordable access to advanced telecommunications

M. Skora : C'est difficile pour moi de savoir s'il y a une stratégie derrière cela. Je sais qu'il y a des personnes compétentes qui travaillent là-dessus et qui essaient d'aller aussi loin que possible avec les 250 millions de dollars. Je pense que le gouvernement a identifié les régions dans lesquelles la population n'a pas accès à Internet haute vitesse.

J'examinerais toutes les technologies pour pouvoir donner accès à Internet haute vitesse. J'ai l'impression qu'il y a au Canada des grappes de collectivités qui pourraient obtenir Internet haute vitesse à moindre coût si on les regroupait et qu'on procédait de façon stratégique, plutôt que de façon ponctuelle, par municipalité.

Il existe certainement des collectivités qui sont beaucoup plus difficiles à relier. Dans le Grand Nord, les télécommunications par satellite posent plus de difficultés et les collectivités sont beaucoup plus petites. Il faut essayer de collaborer avec les collectivités, d'examiner la meilleure façon de les regrouper et d'essayer de faire participer des entrepreneurs de ces collectivités, s'il y en a, ou alors il faut que le gouvernement envisage de financer l'opération.

Je pense toutefois qu'il est essentiel d'adopter une stratégie qui tienne compte de la capacité de tous les Canadiens d'avoir accès à Internet haute vitesse. Je dois reconnaître que je n'ai pas beaucoup d'informations précises, mais c'est le but final, et il est nécessaire de chercher un moyen de permettre aux collectivités d'utiliser les services par satellite et les services terrestres pour avoir accès à Internet haute vitesse.

Le sénateur Fox : Est-ce qu'une approche comme celle de Cancom serait un exemple à suivre?

M. Skora : L'approche de Cancom était bonne, car elle utilisait la technologie des satellites et permettait à plusieurs collectivités d'avoir accès. La difficulté en ce qui concerne les communications par satellite est que c'est coûteux et que la large bande est restreinte. Il faut avoir accès à une capacité importante de répéteurs de satellite pour pouvoir desservir tout le pays.

Il faut également être conscient du fait que les personnes vivant à l'extérieur des grandes zones métropolitaines ont peu accès à Internet haute vitesse à l'heure actuelle et que n'importe quoi serait préférable. Devinez toutefois ce qu'elles voudront lorsqu'elles auront accès à de plus hautes vitesses? Elles voudront des vitesses encore plus hautes, et je pense que c'est bon pour le Canada. Il faut donc examiner un mélange de solutions. Dans la mesure où on peut les construire, il faut utiliser des systèmes terrestres dans les zones rurales regroupées et, peut-être, y ajouter certaines des nouvelles technologies avec une dorsale satellite. Je rappelle que c'est difficile pour moi de donner la solution miracle.

Le sénateur Fox : Merci. Je vous suis reconnaissant de votre réponse.

[Français]

Le sénateur Fox : J'aimerais maintenant poser une question à M. Tremblay. Dans votre recommandation 2-2a), vous recommandez de « promouvoir un accès abordable aux services

services . . .” — I assume that includes high-speed Internet — “. . . in all regions of Canada, including urban, rural and remote areas”.

If we look at Canada's urban centres, I can appreciate that the competitive model is probably the best one to adopt. As for remote regions, if I build on Mr. Skora's argument that land networks must be expanded as much as possible, should the standard not be the opposite? For example, to ensure the availability of local telephone networks across Canada, in a province like Saskatchewan, we have relied on a monopoly rather than on a competitive process. Would it not be preferable in the case of remote areas in Canada to opt for a phased-in approach and to award an exclusive contract to one company and to take things as far as they can go?

I am thinking about some examples. As you know, it is not profitable for a company to go around the Gaspé region building towers. I believe one company, Québec Téléphone, did just that. Would it not be a good idea to consider a different model for these remote areas? I cannot imagine two companies competing for business in remote communities.

Mr. Tremblay: Are you referring to a recommendation in the report?

Senator Fox: I am referring to recommendation 2-2a), where the stated policy objective is to promote affordable access in remote areas. You go on to state the following in 2-a): “market forces shall be relied upon to the maximum extent feasible . . .”.

Mr. Tremblay: You are referring to the report of the Telecommunications Policy Review Panel. Correct?

Senator Fox: Yes.

Mr. Tremblay: Let me explain to you the approach we took which, based on my experience, was a sound one. I believe it is difficult to understand the problems that remote areas face if we do not break them down. They face two major, but completely different problems: firstly, the problem of bringing the Internet to the region and secondly, the problem of local access.

[English]

Therefore, one issue is bringing the Internet to the region, and the other is local access, which are two very different problems.

We recommended these two problems be treated differently. I still believe it is way to go. You should have clusters, like the Gaspé where I am from, where there are small villages. You could have one cluster. How do we get Internet link to the Gaspé Peninsula; how can we deal with that problem? Then, if we have local champions that want to build a Wi-Fi access network in the community, they could link to the Internet.

de télécommunications de pointe [...] — je présume que cela inclut Internet haute vitesse — « [...] dans toutes les régions du Canada, qu'elles soient urbaines, rurales ou éloignées; ».

Si on regarde les centres urbains du Canada, je comprends que le modèle concurrentiel et compétitif est probablement le meilleur. En ce qui concerne les régions éloignées, si je bâtis sur l'argument de M. Skora selon lequel il faudrait faire l'extension de réseaux terrestres le plus possible, est-ce que ce n'est pas le contraire qui devrait être la norme? Par exemple, pour assurer que la téléphonie locale soit disponible à travers le Canada, dans une province comme la Saskatchewan par exemple, il y a plutôt eu un monopole qu'une voie concurrentielle. Est-ce que dans les régions éloignées du Canada, il ne serait pas mieux de procéder par étape et de donner un contrat en exclusivité à une compagnie pour se rendre le plus loin possible?

Je pense à des exemples. Comme vous le savez, simplement faire le tour de la Gaspésie pour y bâtir des tours, ce n'était pas rentable pour une compagnie. Cela a été fait par une seule compagnie, Québec Téléphone, je pense. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de regarder un modèle différent dans ces régions éloignées? Je ne peux pas imaginer que deux compagnies vont vouloir se faire concurrence dans des villages éloignés.

M. Tremblay : Vous réferez à notre recommandation du rapport?

Le sénateur Fox : Votre recommandation 2-2a), c'est promouvoir un accès abordable dans les régions éloignées. Je vois que dans 2-a) vous dites que « le libre jeu du marché sera favorisé dans la mesure du possible [...] ».

M. Tremblay : Vous réferez au rapport du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications?

Le sénateur Fox : Oui.

M. Tremblay : Je vais vous expliquer la logique qu'on a suivie qui m'apparaît, avec l'expérience, tenir la route. Je pense que la difficulté des régions éloignées, on ne la comprend pas bien lorsqu'on ne la divise pas. Il y a deux grands problèmes complètement différents : rendre le lien Internet jusqu'à la région et l'accès local.

[Traduction]

Par conséquent, un problème est lié à l'acheminement d'Internet jusqu'à la région et l'autre, à l'accès local; ce sont deux problèmes très différents.

Nous avons recommandé que ces deux problèmes soient traités de façon différente. Je suis encore convaincu que c'est la bonne façon de procéder. Il faudrait faire des grappes, notamment dans la région d'où je viens, la Gaspésie, où il y a de petits villages. On pourrait faire une grappe. Comment obtenir la liaison Internet en Gaspésie; comment pouvons-nous régler ce problème? Ensuite, s'il y a des champions locaux qui veulent construire un réseau d'accès sans fil dans la collectivité, ils pourraient faire la liaison à Internet.

You can go with negative auctions: The company that has more assets to bring to the table would probably win the auction. If you do not have anyone that can do it, this is probably where government, in my view, should get involved. It is really for the backbone to the region.

Between us, it is not the role of big or large companies to do such things. It is not what they do. They go for massive networks in big cities and so on. We have been visiting situations like that. We have been successful with Microcell in Nunavut. We had 50 communities built there. They were built with the first government program, and the base of the community service was built on a local entrepreneur.

It is more than connecting a computer; it is telling the person how to connect it, how to link to the Internet, what kind of software he can download, what kind of update he can receive and training the population. You can bring a network to the population; however, you need to bring that kind of mentoring, also. We all had to learn at one point. If no one takes care of that role, nothing gets done.

If you believe one big company will go into every region and teach our people, you can go with a monopoly. I would not go that way. I would go with an auction to bring the service, the big link — it could be satellite — and auction within communities to support these people to solve their problems in a way that is conducive to that area. As much as possible, we should leave this community to define the way it wants to see the Internet go in. In many communities, they will say they want 30 megabytes but they will soon discover they cannot afford it.

We have a pre-WiMAX system working in 50 Northern communities with a satellite link. It is a geostationary satellite at 35,000 kilometres from the earth. They have a delay; when they speak, there is a delay or a time lag. I asked these people if it was creating a problem and they said, "No, we had nothing before." Different people have different needs.

That is my strategy. Bringing the signal is one thing. Building the community, selling the computers, teaching people and helping people to connect is another thing.

Senator Johnson: What do you think of the CRTC's decision about Globalive that is causing all this reaction with regard to the foreign ownership?

Mr. Tremblay: I do not know. I think the problem is the law and the rules. We ask people to apply and when they do, the two departments that have the same rules react differently to the application. It was probably with good intentions and good professionalism and all that, but I cannot judge the CRTC's decision. I think they are top people. I can tell you the result does not make any sense to me.

On pourrait procéder par encan à rebours : l'entreprise qui a le plus d'actifs à apporter remporterait probablement l'encan. S'il n'y a personne qui puisse le faire, c'est probablement alors que le gouvernement devrait intervenir, à mon sens. C'est vraiment pour établir la dorsale dans la région.

Soit dit entre nous, ce n'est pas le rôle des grosses entreprises de prendre de telles initiatives. Ce n'est pas ce qu'elles font. Elles recherchent, par exemple, des réseaux massifs dans les grandes villes. Nous avons visité des endroits où l'on rencontre des situations semblables. Nous avons eu du succès avec Microcell au Nunavut. Nous avons 50 collectivités établies là-bas. Elles ont été édifiées avec le premier programme du gouvernement et la base du service communautaire a été construite en comptant sur un entrepreneur local.

Ça ne se résume pas à brancher un ordinateur; il faut expliquer à la personne comment se brancher, comment se relier à Internet, quels types de logiciels elle peut télécharger, quels types de mises à jour elle peut recevoir; il faut former la population. On peut amener un réseau à la population; il faut toutefois assurer également ce type de mentorat. Nous avons tous dû apprendre à un moment donné. Si personne n'assume ce rôle, rien ne se fait.

Si l'on pense qu'une grande entreprise est disposée à aller dans toutes les régions et à assurer la formation, on peut alors établir un monopole. Je n'opterais pas pour cette solution. Je procéderaï par encan pour la fourniture du service, de la grande liaison — ce pourrait être par satellite — et par encan dans les collectivités, pour aider la population à résoudre ses problèmes de façon favorable pour cette région. Il faudrait autant que possible laisser à cette collectivité la liberté de déterminer la façon dont elle veut qu'Internet soit implanté. Dans de nombreuses collectivités, les gens diront qu'ils veulent une puissance de 30 mégaoctets pour se rendre compte rapidement qu'ils n'ont pas les moyens financiers.

Nous avons un réseau pré-WiMAX dans 50 collectivités du Nord, avec un lien satellite. Il s'agit d'un satellite stationnaire se trouvant à 35 000 kilomètres de la terre. Il y a un décalage; quand ces personnes-là parlent, il y a un décalage. J'ai demandé à ces personnes si ça posait un problème et elles m'ont répondu que non, car elles n'avaient rien avant. Les besoins sont différents selon les personnes.

C'est ma stratégie. Amener le signal est une chose. Édifier la collectivité, vendre les ordinateurs, assurer la formation des gens et les aider à se brancher en est une autre.

Le sénateur Johnson : Que pensez-vous de la décision du CRTC au sujet de Globalive, qui suscite toute cette réaction en ce qui concerne la propriété étrangère?

M. Tremblay : Je ne sais pas. Je pense que le problème qui se pose est lié à la loi et aux règlements. On demande aux gens de présenter une demande et, quand ils le font, les deux ministères qui ont les mêmes règles réagissent différemment à la demande. La décision du CRTC a probablement été prise avec de bonnes intentions et avec professionnalisme, mais je ne peux pas la juger. Je pense que ce sont des personnes très compétentes. Le commentaire que je peux faire, c'est que le résultat n'a aucun sens pour moi.

Senator Johnson: Do you think changes are required to ownership restrictions?

Mr. Tremblay: I think big changes are required. If there is one area that needs to be reshuffled as soon as possible, it is in that area. It probably deserves a full analysis.

We did an analysis with the panel. I was totally against that when I entered into the discussion, but then I started to listen to peoples' concerns. I asked myself, why do we not deal with these concerns?

We tried to propose a policy that would deal with these concerns and assessed in the best interests of the country. This rule applies in the United States, where if they judge something is not in the interest of the country, they simply throw it out.

It is a judgment call. If it is in the interests of the country and is applicable to someone that does not have already 10 per cent of market share, it should not destroy too much. It would be a way to introduce openness to possible foreign ownership. That is the recommendation we made. I am sure people could have come to different conclusions, but the result is that we should get rid of the negative elements of that policy. If we feel there are positive elements, we should retain them.

I am not sure there are many negative elements. We have solid companies that have proved that they can compete very wisely. We would probably have a much better environment for wireless if we had that kind of competition.

The Chair: You modestly said who are you to question the CRTC. The reality is that the Minister of Industry has written to important competitors to ask them if they had an opinion. I am surprised that you were not consulted since you have studied this issue. Even if he did not ask you, feel free to send him a letter and tell him what you think because it has been expressed here.

As we head towards our report in the new year, we will start to make decisions about best practices. Canada is spending \$150 million or \$200 million. Australia is spending \$40 billion over the next few years to set up a totally wireless country. They think that they will not be able to compete in the competitive environment of Southeast Asia if they do not have it. That is one model or best practice, if you want.

You have Estonia with the cabinet at the table working on computers and 97 per cent of the people doing their income tax on computers. Why? It is because their Prime Minister believed that if they wanted to be competitive in the world, they needed to have the best wireless system in the world. Potentially, we will see along the way that they certainly have one of the best.

Le sénateur Johnson : Pensez-vous qu'il faudrait modifier les restrictions concernant la propriété étrangère?

M. Tremblay : Je pense que de gros changements sont nécessaires. S'il y a un secteur où un remaniement s'impose dès que possible, c'est bien celui-là. Il mérite probablement une analyse complète.

Nous avons fait une analyse avec le groupe d'étude. J'étais totalement contre cela lorsque j'ai commencé à participer à la discussion, mais je me suis mis à écouter les préoccupations des gens. Je me suis alors demandé pourquoi on ne s'occuperait pas de ces préoccupations.

Nous avons tenté de proposer une politique qui répondrait à ces préoccupations et avons fait une évaluation des intérêts supérieurs du pays. Cette règle est appliquée aux États-Unis où, si l'on juge qu'un projet n'est pas dans le meilleur intérêt du pays, on le rejette purement et simplement.

C'est une question de jugement. Si c'est dans l'intérêt du pays et si c'est applicable à une entreprise qui ne détient pas déjà une part de marché de 10 p. 100, ça ne devrait pas être trop destructif. Ce serait une façon d'ouvrir les portes à une éventuelle propriété étrangère. C'est la recommandation que nous avons faite. Je suis certain que d'autres personnes ont pu en arriver à des conclusions différentes, mais le résultat est qu'il faut se débarrasser des éléments négatifs de cette politique. Si nous estimons qu'elle contient des éléments positifs, il faut les conserver.

Je ne suis pas certain qu'il y ait beaucoup d'éléments négatifs. Nous avons des entreprises robustes qui ont démontré qu'elles pouvaient être concurrentielles avec beaucoup de sagesse. Nous aurions probablement un bien meilleur environnement pour le sans-fil avec ce type de concurrence.

Le président : Vous avez laissé entendre en toute modestie que vous n'aviez pas le droit de mettre en doute la décision du CRTC. En réalité, le ministre de l'Industrie a écrit à des concurrents importants pour leur demander s'ils avaient une opinion. Je suis étonné que vous n'ayez pas été consulté, puisque vous avez étudié cette question. Même s'il ne vous a pas demandé votre opinion, si vous le voulez, vous pouvez lui envoyer une lettre pour lui dire ce que vous pensez, car cette opinion a été exprimée ici.

Alors que nous nous préparons pour notre rapport qui doit être présenté au début de l'année prochaine, nous nous mettons à prendre des décisions sur les pratiques exemplaires. Le Canada dépense de 150 à 200 millions de dollars. L'Australie dépensera 40 milliards de dollars au cours des prochaines années pour un réseau sans fil complet à l'échelle du pays. Les Australiens estiment qu'ils ne seront pas capables d'être compétitifs dans l'environnement concurrentiel de l'Asie du Sud-Est sans ce réseau. C'est un modèle ou une pratique exemplaire, en quelque sorte.

Il y a l'Estonie, où le Cabinet travaille sur des ordinateurs et où 97 p. 100 des habitants préparent leur déclaration d'impôt sur le revenu à l'ordinateur. Pourquoi? C'est parce que leur premier ministre trouvait que s'ils voulaient être concurrentiels à l'échelle mondiale, il leur fallait le meilleur réseau sans fil au monde. Nous verrons, à mesure que notre étude progressera, qu'ils ont certainement un des meilleurs réseaux.

We have one model spending billions and another having the political will to say it wants the best system possible. I know you have invested Canadian money overseas. I agree that if we are encouraging Canadian companies to spend overseas, we should be a little shy to tell others not to spend here. We are encouraging people to buy BlackBerrys around the world. We should not tell people they are not allowed to sell their equipment in Canada because they are not Canadian enough.

Are there any countries that you would recommend as having best practices? Have you any recommendations or models we should look into as we go forward.

You mentioned loosening of the rules on Canadian ownership. There is one minister in Great Britain responsible for digital. That is his job. He has the political mandate to bring Great Britain into the next period as a competitor.

Mr. Tremblay: I am trying to keep in mind that somehow we must compare apples with apples. If you go to Korea, you will find extremely high-speed wireless networks. It is the same in Japan, but those are very different societies, communities and rules. I think the models should probably be Australia and the U.K.

The U.K. has been extremely forward looking in terms of spectrum policy and competition. If you look at the U.K. market, you probably will see one of the most competitive markets on earth for wireless products. The U.K. is not very different from Canada; we have the same Queen on our money. I admit it is different, but the political system is comparable.

I also find Australia attractive. If you look at companies rolling out data products, you need to look at what is happening in Australia. They now have a high capacity system delivering a very substantial amount of data. They have aggressive data plans, a huge market and a very vibrant environment.

One should not forget about the United States. It is huge, but when it comes to established competition and allowing people to compete, it is a great market. The United States has two wireless centric companies. They are our neighbours. Chicago is not very different from Toronto or Montreal from Boston. However, in Chicago and Boston, the average usage of wireless products is twice that of Canadians and the price is lower. The policies were about opening to competition. It is Boston; it is not the end of the world.

You have three examples within the range of human behaviour. We can certainly find all kinds of differences, but we can probably find more similarities. The main items are open markets and open rules — come in and compete. It is against concentration. Canada has huge concentration.

Nous avons d'une part un modèle où la dépense se chiffre à plusieurs milliards de dollars et l'autre, où les autorités politiques affirment vouloir le meilleur réseau possible. Je sais que vous avez investi des fonds canadiens à l'étranger. Je reconnais que si on encourage des entreprises canadiennes à dépenser à l'étranger, on devrait avoir une certaine hésitation à interdire aux étrangers d'investir ici. On encourage les gens à acheter des BlackBerry, à travers le monde. On ne devrait pas interdire aux entrepreneurs de vendre leur équipement au Canada sous prétexte qu'ils ne sont pas assez Canadiens.

Avez-vous des pays à recommander pour leurs pratiques exemplaires? Avez-vous des recommandations à faire ou y a-t-il des modèles que nous devrions examiner au cours de notre étude?

Vous avez parlé de relâcher les règles sur la propriété canadienne. En Grande-Bretagne, il y a un ministre responsable du numérique. C'est son travail. Il a le mandat politique nécessaire pour faire de la Grande-Bretagne un concurrent au cours de la prochaine période.

M. Tremblay : J'essaie de ne pas oublier qu'il faut en quelque sorte comparer des pommes avec des pommes. En Corée, il y a des réseaux sans fil à vitesse extrêmement haute. Il en est de même au Japon, mais il s'agit de sociétés, de collectivités et de règles très différentes. Les modèles devraient probablement être l'Australie et le Royaume-Uni.

Le Royaume-Uni a été extrêmement avant-gardiste en ce qui concerne la politique relative au spectre et la concurrence. Si vous étudiez le marché britannique, vous constaterez probablement que c'est un des plus concurrentiels au monde, en ce qui concerne les produits sans fil. Le Royaume-Uni n'est pas très différent du Canada; nous avons la même reine sur notre monnaie. Je reconnais qu'il est différent, mais le régime politique est comparable.

Je trouve également l'Australie intéressante. Pour voir des entreprises qui produisent de nombreux produits de données, il suffit d'examiner ce qui se passe en Australie. L'Australie a actuellement un réseau de forte capacité qui livre une quantité considérable de données. L'Australie a des plans dynamiques en ce qui concerne les données; elle a un marché énorme et un environnement très dynamique.

Il ne faudrait pas oublier les États-Unis. C'est un marché énorme, mais pour ce qui est d'établir et de permettre la concurrence, il est formidable. Les États-Unis ont deux entreprises de services sans fil centriques. Ce sont nos voisins. Chicago n'est pas très différente de Toronto et Montréal n'est pas très différente de Boston. À Chicago et à Boston cependant, l'utilisation moyenne de produits sans fil est deux fois plus élevée que chez les Canadiens et les prix sont plus bas. Les politiques avaient pour objet de donner davantage accès à la concurrence. Il s'agit de Boston; ce n'est pas l'autre bout du monde.

Il y a trois exemples dans la gamme des comportements humains. Nous pouvons certainement trouver toutes sortes de différences, mais aussi davantage de ressemblances. Les principaux facteurs sont des marchés ouverts et des règles ouvertes — venez et faites concurrence. C'est contre la concentration. Au Canada, la concentration est énorme.

The Chair: Would those rules on foreign ownership apply to the existing players?

Mr. Tremblay: I guess they would apply. We suggested applying it to companies with less than 10 per cent of the market.

When you start looking into Canadian content, some of these companies are on both sides. For example, all of the cable and telephone companies have Canadian content in their TV system. When you look at it in a comprehensive way, this was our conclusion.

If we try to go in that direction in a large and open way, we probably need a lot of additional work and it will be politically very difficult. We said we should not sacrifice the basic benefits because we cannot solve all the problems at once. Let us open the market for people with less than 10 per cent of the market. Then, let us review it. It is not to deprive anyone from the benefits. It is simply to ensure you have enough time and momentum to get somewhere. We used that logic.

I believe all the issues around Canadian content will solve themselves. The Internet will play a big role in this fragmentation of consumption. Do not try to impose rules on bottlenecks that no longer exist. Things may be complicated for a few years, but at least let us open the market and grow to the point where people feel comfortable that the market should be open.

Senator Fox: For clarification, I do not quite understand your 10 per cent rule. By definition, anyone coming into the market has less than 10 per cent of the market. Are you saying you would open up to any new entrants in the Canadian market?

Mr. Tremblay: Yes, absolutely.

Senator Fox: Eventually, as they grow beyond the 10 per cent, you would have to allow Canadian companies to access foreign capital as well. Is that right?

Mr. Tremblay: Yes, but it takes time to gain 10 per cent of the market share. The rules would evolve possibly. Another way to disturb the market economy is to have different rules for the different players. Shareholders would not have a level playing field for their investment considerations. That is not good policy but it is better than doing nothing. The suggestion was to open our market to foreign investors so that the population could benefit from the competition.

Senator Fox: Under that scenario, you would be willing to let a company such as Verizon into Canada because initially they would have less than 10 per cent of market share. They could then deploy as much capital as they choose to do.

Le président : Les règles sur la propriété étrangère s'appliqueraient-elles aux acteurs actuels?

M. Tremblay : Je présume qu'ils présenteraient une demande. Nous avons suggéré d'appliquer la règle aux entreprises qui détiennent moins de 10 p. 100 du marché.

Quand on se met à examiner le contenu canadien, certaines de ces entreprises sont des deux côtés. Par exemple, tous les câblodistributeurs et toutes les compagnies de téléphone ont du contenu canadien dans leur réseau de TV. C'est la conclusion à laquelle nous en sommes arrivés, d'un point de vue global.

Si nous essayons d'aller dans cette direction de façon générale et avec ouverture, nous aurons probablement beaucoup de travail supplémentaire à faire et ce sera très difficile sur le plan politique. Nous avons signalé que nous ne sacrifierions pas les avantages de base, car nous ne pouvons pas résoudre tous les problèmes dans l'immédiat. Il faut ouvrir le marché aux entreprises qui détiennent une part du marché de moins de 10 p. 100. Ensuite, il faut en faire un examen. Il ne s'agit pas de priver qui que ce soit des avantages. Il s'agit tout simplement de s'assurer que l'on a suffisamment de temps et d'élan pour aller quelque part. Nous avons utilisé ce raisonnement.

Je pense que toutes les questions touchant au contenu canadien se résoudront d'elles-mêmes. Internet jouera un grand rôle dans cette fragmentation de la consommation. Il ne faut pas essayer d'imposer des règles concernant des goulots d'étranglement qui n'existent plus. Les choses seront peut-être compliquées pendant quelques années, mais il faut au moins ouvrir le marché et en arriver à ce que les gens se sentent à l'aise avec cette ouverture du marché.

Le sénateur Fox : Je voudrais des éclaircissements, car je ne comprends pas très bien votre règle des 10 p. 100. Par définition, toute personne qui arrive sur le marché a une part de marché de moins de 10 p. 100. Voulez-vous dire que vous ouvririez le marché à tous les nouveaux venus sur le marché canadien?

M. Tremblay : Oui, tout à fait.

Le sénateur Fox : Finalement, quand leur part de marché dépasserait 10 p. 100, vous permettriez aux entreprises canadiennes d'avoir accès au capital étranger également. Est-ce bien cela?

M. Tremblay : Oui, mais il faut du temps pour acquérir une part de marché de 10 p. 100. Les règles évolueraient peut-être. Une autre possibilité de perturber l'économie de marché consiste à appliquer des règles différentes aux différents acteurs. Les actionnaires ne seraient pas sur un pied d'égalité pour l'examen de leurs investissements. Ce n'est pas de la bonne politique, mais c'est mieux que rien. Notre suggestion était d'ouvrir notre marché aux investisseurs étrangers pour que la population puisse profiter de la concurrence.

Le sénateur Fox : Selon ce scénario, vous seriez disposé à laisser une entreprise comme Verizon s'établir au Canada parce qu'elle aurait au départ une part de marché de moins de 10 p. 100. Elle pourrait alors déployer autant de capital qu'elle le décide.

Mr. Tremblay: I would welcome Verizon to Canada. Why not? Are Canadians defining policy to protect three or four or five or six companies or are we defining policy to benefit the people of Canada? If the latter is the case, then we should have the best players here to compete and provide those benefits to the people. A company such as Vodafone is present in all countries around the world. They show red everywhere on their big map of the world except in Canada. One would expect Vodafone to come to Canada. Why has it not come here? Why would it be bad to have Vodafone in Canada when it competes in all other major markets?

No negativity intended, but Vodafone was created the same year that Rogers was created in Canada. Rogers is a great company. However, Canadian ownership rules have confined Canadian companies to Canada. It is comfortable deploying capital here than having to go outside to deploy capital. It has tended to narrow the playing field. Rogers is a great company that was launched the same year as Vodafone, which is the largest wireless operator in the world and has the greatest capitalization in telecommunications. They have been in the most competitive market, the United States, and have learned from that competitive behaviour to go outside and develop. I do not see a flaw in the competitive model for the wireless industry. I see only that we have not risen to that opportunity.

The Chair: Thank you, Mr. Tremblay and Mr. Skora, for appearing before the committee. It is fun to hear people be so passionate, even about wireless.

Senators, we had planned to begin a study next week on Bill C-27 in respect of spam, but it is delayed in the House of Commons. Likely, the Senate will not receive the bill for two weeks. Next Wednesday, witnesses from TELUS will appear before the committee. The steering committee will meet next week and advise members of future meetings.

(The committee adjourned.)

M. Tremblay : J'accueillerais Verizon au Canada. Pourquoi pas. Les Canadiens établissent-ils une politique pour protéger quelques entreprises ou pour servir les intérêts des Canadiens? Dans ce dernier cas, il faudrait avoir ici les meilleurs acteurs pour qu'ils se fassent concurrence et apportent ces avantages aux Canadiens. Une entreprise comme Vodafone est présente dans tous les pays du monde. Sa présence est indiquée partout sur sa grande carte du monde, sauf au Canada. On s'attendrait à ce que Vodafone s'implante au Canada. Pourquoi n'est-elle pas venue ici? Pourquoi serait-il mauvais d'avoir Vodafone au Canada alors que cette entreprise fait concurrence aux autres sur tous les autres marchés importants?

Je ne veux pas être négatif, mais Vodafone a été créée la même année que Rogers, au Canada. Rogers est une excellente entreprise. Cependant, les règles sur la propriété canadienne ont confiné les entreprises canadiennes au Canada. Il est plus confortable de déployer le capital ici que d'aller le déployer à l'extérieur. Cette règle a eu tendance à rétrécir les règles du jeu. Rogers est une excellente entreprise, créée la même année que Vodafone, qui est le plus gros opérateur sans-fil au monde et qui a le plus gros capital investi dans les télécommunications. Cette société a été sur le marché le plus concurrentiel, à savoir le marché américain, et elle a tiré de ce comportement concurrentiel les enseignements nécessaires pour aller à l'extérieur et prendre de l'expansion. Je ne vois aucun défaut dans le modèle concurrentiel pour le secteur du sans-fil. Je vois seulement que nous n'avons pas saisi cette occasion.

Le président : Merci d'avoir témoigné devant le comité. C'est amusant d'entendre des personnes aussi enthousiastes, même au sujet du sans-fil.

Chers collègues, nous avons prévu d'entamer la semaine prochaine une étude du projet de loi C-27, concernant les pourriels, mais son examen a pris du retard à la Chambre des communes. Le Sénat ne recevra probablement pas le projet de loi avant deux semaines. Mercredi prochain, des représentants de TELUS comparaitront devant le comité. Le comité directeur se réunira la semaine prochaine et mettra les membres au courant des futures réunions.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Tuesday, November 3, 2009

Rogers Communications Inc.:

Bob Berner, Executive Vice-President Network and Chief
Technology Officer;
Ken Engelhart, Senior Vice-President, Regulatory;
Sylvain Roy, Regional President, Quebec;
Dermot O'Carroll, Senior Vice-President, Network Engineering and
Operations.

Tuesday, November 17, 2009

Research In Motion:

Robert Crow, Vice-President, Industry, Government and
University Affairs;
Morgan Elliott, Director, Government Relations.

Wednesday, November 18, 2009

TerreStar Canada:

André Tremblay, President and Chief Executive Officer;
Jan Skora, Regulatory Advisor, Jan Skora Consulting Services Inc.

TÉMOINS

Le mardi 3 novembre 2009

Rogers Communications Inc. :

Bob Berner, vice-président principal des réseaux et chef de la
Direction de la technologie;
Ken Engelhart, premier vice-président, Affaires réglementaires;
Sylvain Roy, président régional, Québec;
Dermot O'Carroll, premier vice-président, Génie des réseaux et
Opérations.

Le mardi 17 novembre 2009

Research In Motion :

Robert Crow, vice-président, Relations avec les entreprises, les
gouvernements et les universités;
Morgan Elliott, directeur, Relations gouvernementales.

Le mercredi 18 novembre 2009

TerreStar Canada :

André Tremblay, président-directeur general;
Jan Skora, conseiller régulateur, Jan Skora Consulting Services Inc.





Second Session
Fortieth Parliament, 2009



Deuxième session de la
quarantième législature, 2009

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

Transport and Communications

Transports et des communications

Chair:

The Honourable DENNIS DAWSON

Président :

L'honorable DENNIS DAWSON

Wednesday, November 25, 2009
Tuesday, December 8, 2009

Le mercredi 25 novembre 2009
Le mardi 8 décembre 2009

Issue No. 9

Fascicule n° 9

Fifteenth and sixteenth meetings on:

The study on the emerging issues related to its
communications mandate and to report
on the wireless sector

Quinzième et seizième réunions concernant :

L'examen des enjeux émergents liés à son mandat dans
le domaine des communications et le rapport
sur le secteur du sans-fil

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

The Honourable Dennis Dawson, *Chair*

The Honourable Janis G. Johnson, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Cochrane	* LeBreton, P.C.
* Cowan	(or Comeau)
(or Tardif)	Mercer
Fox, P.C.	Merchant
Frum	Plett
Housakos	Rompkey, P.C.
	Zimmer

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Mercer replaced the Honourable Senator Cordy (*November 26, 2009*).

The Honourable Senator Cordy replaced the Honourable Senator Mercer (*November 25, 2009*).

The Honourable Senator Mercer replaced the Honourable Senator Jaffer (*November 19, 2009*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Seidman (*November 19, 2009*).

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

Président : L'honorable Dennis Dawson

Vice-présidente : L'honorable Janis G. Johnson

et

Les honorables sénateurs :

Cochrane	* LeBreton, C.P.
* Cowan	(ou Comeau)
(ou Tardif)	Mercer
Fox, C.P.	Merchant
Frum	Plett
Housakos	Rompkey, C.P.
	Zimmer

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Mercer a remplacé l'honorable sénateur Cordy (*le 26 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Cordy a remplacé l'honorable sénateur Mercer (*le 25 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Mercer a remplacé l'honorable sénateur Jaffer (*le 19 novembre 2009*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Seidman (*le 19 novembre 2009*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, November 25, 2009
(25)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 6:31 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Cochrane, Cordy, Dawson, Frum, Johnson, Merchant, Plett and Zimmer (8).

In attendance: Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 24, 2009, the committee continued its study on the emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

TELUS:

Michael Hennessy, Senior Vice-President, Government and Regulatory Affairs;

Craig McTaggart, Director, Internet Policy.

Michael Hennessy made a statement and, together with Craig McTaggart, answered questions.

At 7:57 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Tuesday, December 8, 2009
(26)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 9:31 a.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Cochrane, Dawson, Fox, P.C., Johnson, Mercer and Plett (6).

In attendance: Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 25 novembre 2009
(25)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 31, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable sénateur Dennis Dawson, (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Cochrane, Cordy, Dawson, Frum, Johnson, Merchant, Plett et Zimmer (8).

Également présents : Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 24 mars 2009, le comité continue à examiner les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications et à faire rapport sur le secteur du sans-fil. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

TELUS :

Michael Hennessy, premier vice-président, Affaires réglementaires et gouvernementales;

Craig McTaggart, directeur, Politique d'Internet.

Michael Hennessy fait une déclaration et répond aux questions avec l'aide de Craigh McTaggart.

À 19 h 57, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mardi 8 décembre 2009
(26)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 31, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable sénateur Dennis Dawson, (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Cochrane, Dawson, Fox, C.P., Johnson, Mercer et Plett (6).

Également présents : Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 24, 2009, the committee continued its study on the emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No.1.*)

WITNESSES:

Office of the Privacy Commissioner of Canada:

Jennifer Stoddart, Privacy Commissioner of Canada;

Elizabeth Denham, Assistant Privacy Commissioner of Canada;

Steve Johnston, Senior Security and Technology Advisor.

Office of the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services Inc.:

Howard Maker, Commissioner for Complaints for Telecommunications Services;

Josée Thibault, Director of Complaints and Inquiries.

Jennifer Stoddart and Elizabeth Denham each made a statement and, together with Steve Johnston, answered questions.

At 10:31a.m., the committee suspended.

At 10:36 a.m., the committee resumed.

Howard Maker made a statement and, together with Josée Thibault, answered questions.

At 11:22 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

La greffière du comité,

Vanessa Moss-Norbury

Clerk of the Committee

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 24 mars 2009, le comité continue à examiner les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications et à faire rapport sur le secteur du sans-fil. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Jennifer Stoddart, commissaire à la protection de la vie privée;

Elizabeth Denham, commissaire adjointe à la protection de la vie privée;

Steve Johnston, conseiller principal en sécurité et technologie.

Commissariat aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. :

Howard Maker, commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications;

Josée Thibault, directrice, Plaintes et enquêtes.

Jennifer Stoddart et Elizabeth Denham font une déclaration et répondent aux questions avec l'aide de Steve Johnston.

À 10 h 31, la séance est suspendue.

À 10 h 36, la séance reprend.

Howard Maker fait une déclaration et répond aux questions avec l'aide de Josée Thibault.

À 11 h 22, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, November 25, 2009

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:31 p.m. to study emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector, including issues such as access to high-speed Internet, the supply of bandwidth, the nation-building role of wireless, the pace of the adoption of innovations, the financial aspects associated with possible changes to the sector, and Canada's development of the sector in comparison to the performance in other countries.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good evening. This is the Standing Senate Committee on Transport and Communication's fifteenth meeting in our study of the wireless sector. This evening we have, from TELUS, Michael Hennessy, Senior Vice-President, Government and Regulatory Affairs, and Craig McTaggart, Director of Internet Policy. Welcome to the committee.

[*Translation*]

According to the Communications Monitoring Report 2009 from the CRTC, TELUS is one of the three main players in the wireless market, with Rogers and Bell.

At the end of 2008, TELUS had 27 per cent of subscribers and 29 per cent of revenues in the wireless industry.

[*English*]

They also won a pretty good court case this week. That is what I was told in the back of the room.

TELUS prepared a presentation. Being the francophone of the committee, I feel a little bit bad saying we will accept it in English only, but I can assure you that if someone were to make that proposal, I would find it acceptable.

Senator Plett: So moved.

The Chair: Thank you. Mr. Hennessy, the floor is yours:

Michael Hennessy, Senior Vice-President, Government and Regulatory Affairs, TELUS: I appreciate the opportunity to come here to talk about wireless and broadband. If I may, I would not mind talking off script. For the record, you have our submission. We are a small group, and some of what you are talking about is my passion.

I have been involved in communications in this country now for the last 25 years, originally at the CRTC — Canadian Radio-television and Telecommunications Commission — with Bell Mobility, and heading up the Canadian Cable Television Association. With TELUS, I have been on the board of the Canadian Television Fund and I am currently chairing the Banff

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 25 novembre 2009

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 18 h 31 pour étudier les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications en vue de faire rapport sur le secteur du sans fil, notamment sur l'accès à Internet haute vitesse, la fourniture de largeur de bande, le rôle d'édification de la nation du sans fil, le rythme d'adoption des innovations, les aspects financiers liés aux changements possibles du secteur ainsi que le développement du secteur au Canada comparativement à ce qui se fait ailleurs dans le monde.

Le sénateur Dennis Dawson (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonsoir. C'est la quinzième réunion du Comité sénatorial permanent des transports et des communications dans le cadre de notre étude du secteur sans fil. Nous recevons ce soir des témoins représentant la compagnie TELUS : Michael Hennessy, premier vice-président, Affaires réglementaires et gouvernementales; et Craig McTaggart, directeur, Politique d'Internet. Je vous souhaite la bienvenue au comité.

[*Français*]

Selon le rapport de surveillance des communications de 2009 du CRTC, TELUS est l'un des trois principaux joueurs du marché sans-fil avec Rogers et Bell.

À la fin de 2008, TELUS avait 27 p. 100 des abonnés et disposait de 29 p. 100 des revenus du secteur sans-fil.

[*Traduction*]

Ils ont également eu gain de cause cette semaine devant les tribunaux. C'est ce qu'on m'a dit à l'arrière de la salle.

TELUS a préparé un exposé. Comme je suis le seul francophone du comité, je me sens un peu mal à l'aise de dire que nous allons l'accepter en anglais seulement, mais je peux vous assurer que si quelqu'un en faisait la proposition, je la jugerais acceptable.

Le sénateur Plett : J'en fais la proposition.

Le président : Merci. Monsieur Hennessy, vous avez la parole.

Michael Hennessy, premier vice-président, Affaires réglementaires et gouvernementales, TELUS : Je vous remercie de me donner l'occasion de prendre la parole devant vous au sujet du sans fil et de la large bande. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je veux bien parler sans notes. Vous avez le texte de notre mémoire. Nous sommes un petit groupe et le sujet que vous étudiez correspond justement à ma passion.

Je m'occupe de communications dans notre pays depuis maintenant 25 ans, d'abord au CRTC — le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes — et ensuite chez Bell Mobilité, puis à titre de dirigeant de l'Association canadienne de télévision par câble. Depuis que je travaille chez TELUS, j'ai été membre du conseil du Fonds

World Television Festival. I have spent a lot of time over the years in my different jobs — and you can ask me why I have had so many — on a broadband vision. I want to talk a little about that today and about some of the excitement around what we are doing.

Mr. McTaggart is recognized these days as one of the preeminent authorities and academics on the issue of network neutrality and many of the new social issues emerging out of the Internet. If you have questions there, I will advise you to ask him; there is probably no one better to ask.

Getting into vision first, you have probably heard from many people, and it is something I believe, that communications has always bound this country, even when we look back over two centuries. Communications and trade ran on the waterways and then the railways. We built telegraph and telecommunications networks. Today, we are looking at broadband. At TELUS, we consider broadband to be critical, not necessarily wireline broadband but more and more wireless.

Why is broadband critical for the country? I would say there are a number of reasons. In today's age, the Internet age, broadband is a means to increase productivity. It can bring the smallest business in the smallest town to a world market, as long as the broadband facilities reach out there. It can bring health care to the North. It can bridge gaps between small communities across the country. As we are learning in the cultural area, it is actually allowing a new generation of creators to create and share their works without any intermediary, whether that is a broadcaster, a cable distributor or a film producer, and that in itself is very exciting.

All of that is a multi-billion dollar challenge to get where many people have talked to this committee about getting, which is to have the kind of facilities in place today that many of our trading partners have.

Let me start with who we are at TELUS. Many people still see us as a telephone company. We started out as B.C. Telephone Company and Alberta Government Telephones, and in Eastern Quebec we were QuebecTel. About 10 years ago we began to combine those companies, and less than 10 years ago we bought Clearnet, a wireless new entrant, and became Canada's third network force.

canadien de télévision et je préside actuellement le conseil du Festival mondial de télévision de Banff. Au fil des années, j'ai passé beaucoup de temps à m'occuper, dans mes différents emplois — et vous pourrez me demander pourquoi j'en ai eu tellement —, de la mise en place de services à large bande. Je voudrais vous dire quelques mots à ce sujet aujourd'hui et vous parler des projets passionnants dont nous nous occupons.

M. McTaggart est reconnu de nos jours comme l'un des plus éminents universitaires qui fait autorité sur la question de la neutralité des réseaux et des nouvelles problématiques sociales découlant de l'Internet. Si vous avez des questions à ce sujet, je vous conseille de vous adresser à lui; il n'y a probablement personne au monde qui soit mieux placé pour vous répondre.

Je vais commencer par vous parler de cette vision qui est la mienne. Vous avez probablement entendu bien des gens dire, et c'est un point de vue que je partage, que les communications ont toujours cimenté notre pays, même si l'on remonte à plus de deux siècles. Les communications et le commerce empruntaient les voies d'eau et ensuite les chemins de fer. Nous avons bâti des réseaux de télégraphes et de télécommunications. Aujourd'hui, nous voulons passer au service à large bande. Chez TELUS, nous considérons que la largeur de bande est cruciale, pas nécessairement pour les communications filaires, mais de plus en plus pour le sans fil.

Pourquoi la large bande est-elle cruciale pour notre pays? Je dirais que c'est pour un certain nombre de raisons. À notre époque, à l'ère de l'Internet, la large bande est un moyen d'accroître la productivité. Cela permet à la plus petite entreprise située dans une ville minuscule d'avoir accès au marché mondial, pourvu que les services à large bande soient disponibles à cet endroit. Cela permet aussi d'avoir des services de soins de santé dans le Grand Nord. La large bande peut jeter des ponts entre les petites localités éparpillées aux quatre coins du pays. Comme nous sommes en train de le découvrir dans le domaine culturel, cela permet à toute une nouvelle génération de créateurs de créer et de diffuser leurs œuvres sans aucun intermédiaire, qu'il s'agisse d'un radiodiffuseur, d'un câblodistributeur ou d'un producteur de film, et cela en soi ouvre des perspectives passionnantes.

C'est là un défi qu'il faut relever à coups de milliards de dollars pour nous amener là où bien des gens ont dit à votre comité qu'il fallait aller, c'est-à-dire qu'il faut nous doter aujourd'hui d'installations que beaucoup de nos partenaires commerciaux possèdent déjà.

Je vais commencer par vous dire un mot de notre entreprise, TELUS. Pour bien des gens, nous sommes encore une compagnie de téléphone. Au début, il y avait la compagnie de téléphone de Colombie-Britannique et la compagnie de téléphone gouvernementale de l'Alberta, et dans l'est du Québec, nous étions connus sous le nom de QuebecTel. Il y a une dizaine d'années, nous avons commencé à amalgamer ces compagnies et il y a moins de 10 ans, nous avons acheté Clearnet, un nouvel arrivant dans le secteur sans fil, et nous sommes ainsi devenus le troisième réseau en importance au Canada.

Seventy-five per cent of our revenues today come from wireless and from data Internet. The old monopoly telephone business is now at 25 per cent of our revenues and growing less. That is because we have become national. We are probably the most significant competitor for Bell Canada when it comes to national business accounts. We are now Canada's number one provider of eHealth services through our TELUS Emergis. We have begun to provide, over fibre networks in Western Canada, a cable television service based totally on Internet technology. But the jewel in the crown is the wireless network.

I am sure you have heard from many people here today about the state of wireless networks. I would like to start with a good-news story about that. On November 5 of this year, we completed a billion-dollar investment in a new wireless network that is state of the art. It is I believe the largest advanced wireless network in the world, and it is among the most advanced, if not the most advanced, wireless network in the world in terms of speed, reach and capacity. That is not hyperbole. That is demonstrated by the technology we have and the reach this network has.

Unlike many people who have come or who will be coming into the market and looking to serve markets like Montreal, Toronto, Vancouver and Calgary, we built a network so extensive in its size that when we launched on November 5 this year, we immediately covered with broadband wireless service 40 per cent of the communities in Alberta and B.C. that Industry Canada had just put on the list of underserved communities for stimulus funding. Before the applications were even flowing into the department, we had basically removed off the list about 40 per cent of the communities that had been identified as underserved for broadband.

We are talking about networks at their peak capacity that can deliver 21 megabits per second, which in our environment today, when you break it down to what a consumer actually gets out of that — and it depends on the handset you have — is as fast as any of the Internet services we are presently providing to the home. This is really a brand new, next-generation network. It is immediately available to 93 per cent of the population as of this month. It is operational.

Bell Canada, with whom we built the network in part, has launched its own network using its spectrum and sharing some of those facilities. That is two networks with the same scope.

To give you some other idea of the scale, it is four to five times the size of the Rogers network which, as of last October, had ranked as Canada's most advanced, fastest and extensive network. According to the courts yesterday, they can no longer make that claim, but I am not here to criticize Rogers. We built

Aujourd'hui, 75 p. 100 de nos revenus viennent du sans fil et de l'échange de données sur Internet. L'ancien secteur du monopole téléphonique représente maintenant 25 p. 100 de nos revenus et ce chiffre est à la baisse. C'est parce que nous avons maintenant une envergure nationale. Nous sommes probablement le principal concurrent de Bell Canada pour les comptes commerciaux nationaux. Nous sommes maintenant le fournisseur numéro un au Canada de services de santé électronique par l'entremise de notre secteur TELUS Emergis. Nous avons commencé à fournir, grâce à nos réseaux de fibre dans l'ouest du Canada, un service de télévision par câble fondé entièrement sur la technologie Internet. Mais le joyau de la Couronne est notre réseau sans fil.

Je suis sûr que beaucoup des personnes présentes aujourd'hui vous ont parlé de l'état des réseaux sans fil. Je voudrais commencer par vous faire part d'une bonne nouvelle à ce sujet. Le 5 novembre dernier, nous avons complété un investissement d'un milliard de dollars dans un nouveau réseau sans fil qui est à la fine pointe de la technologie. Je crois que c'est le plus grand réseau sans fil avancé au monde et il est parmi les plus avancés, sinon le plus avancé au monde sur le plan de la vitesse, de la portée et de la capacité. Ce n'est pas de l'hyperbole. Nous pouvons en faire la preuve grâce à la technologie que nous utilisons et à la portée de notre réseau.

Contrairement à bien des gens qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché en cherchant à servir des marchés comme Montréal, Toronto, Vancouver et Calgary, nous avons bâti un réseau tellement étendu, d'une telle ampleur que quand nous l'avons inauguré le 5 novembre, nous avons immédiatement rejoint par un service sans fil à large bande 40 p. 100 des collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique qu'Industrie Canada venait tout juste d'inscrire sur la liste des collectivités mal desservies et pour lesquelles des fonds de stimulation économique étaient disponibles. Avant même que le ministère reçoive des demandes, nous avions essentiellement retranché de la liste environ 40 p. 100 des localités qui avaient été identifiées comme étant mal servies par les services à large bande.

Il s'agit de réseaux qui, à pleine capacité, peuvent acheminer 21 mégabits par seconde, ce qui, dans l'environnement actuel, si l'on considère ce qu'un consommateur obtient réellement — tout dépend évidemment de l'appareil qu'on a en main — est aussi rapide que n'importe quel service Internet que nous fournissons actuellement à la maison. Il s'agit vraiment d'un tout nouveau réseau de la prochaine génération. Il est disponible immédiatement pour 93 p. 100 de la population à compter de ce mois-ci. Il est opérationnel.

Bell Canada, avec qui nous avons bâti le réseau en partie, a lancé son propre réseau en utilisant son spectre et en partageant certaines installations. Ce sont deux réseaux qui ont la même envergure.

Pour vous donner une idée de l'ampleur, c'est quatre à cinq fois la taille du réseau de Rogers qui, en date d'octobre dernier, était considéré le plus avancé, le plus rapide et le plus étendu au Canada. D'après la décision rendue par le tribunal hier, ils ne peuvent plus faire cette allégation, mais je ne suis pas ici pour

our network to compete with Rogers. I have been in the cable industry and was lucky enough to work for a while with Ted Rogers; he is one of my heroes.

We were able to build this network in a time when the country is in a deep recession. At a time when everyone in the industry in North America was cutting back in investment, we increased our investment by over 10 per cent, to just over \$2 billion last year; \$950 million of that went into wireless and fibre. No other telephone or cable company in North America had that type of per capita spending.

There you have one of your challenges: How do we get wireless broadband out to most communities in Canada? We have just this month delivered it to 93 per cent of the population. There is still 7 per cent left on the list by any stretch of the imagination, and we did it spending our own money.

Why is that important? Many people have been before you and have criticized the industry. They have said we need more advanced networks. I think we have achieved that at least on the wireless side. There are many challenges on the wireline broadband side.

One thing people have not been able to suggest to you is how do you actually do that, how do you continue to spend billions of dollars. Government may have a vision that we need broadband to drive our economy, to increase social welfare or to lead into the next generation of cultural products. However, the government is broke and may be running a \$60-billion deficit by the time the year is over. It will not put money into this. You have to count on the private sector to do that.

That takes us to the next question: How do you stimulate that investment, particularly in a period of economic downturn? Clearly we are willing to do that to compete. We were willing to do it to extend our wireless service because we ultimately believe that in remote areas wireless will be the future, not wireline. However, there are limits to that spending.

Let me give you some prescriptions for how we can help to bridge the broadband gap that still exists in this country. I would say the number one thing we could do for the industry, not surprisingly since I am speaking for a corporation, is to reduce taxes and fees. I am sure you have heard that from businesses before. However, when you think about it, whether it is the fees people are fighting over at the CRTC, or the fees we pay to use the spectrum, or the fees we paid — which was too much — for spectrum that was recently auctioned, every time we spend \$10 million or \$50 million just paying fees, that is money that will not flow out, particularly to rural areas. We have to build fibre, for instance, in the major centres in Western Canada because we are way behind Shaw in terms of the quality of our networks. If we do not do that, we are ultimately out of the wireline business. Unlike the cable companies, we are price-regulated. While you

critiquer Rogers. Nous avons bâti notre réseau pour faire concurrence à Rogers. J'ai travaillé dans le secteur du câble et j'ai eu la chance de travailler pendant un certain temps avec Ted Rogers; il est l'un de mes héros.

Nous avons réussi à bâtir ce réseau au moment où le pays est plongé dans une profonde récession. Au moment où tout le monde dans le secteur en Amérique du Nord réduisait ses investissements, nous avons accru notre investissement de plus de 10 p. 100 pour atteindre plus de 2 milliards de dollars l'année dernière; de cette somme, 950 millions de dollars ont été consacrés au sans fil et à la fibre. Aucune autre compagnie de téléphone ou de câble en Amérique du Nord n'a autant dépensé par habitant.

Voilà donc l'un des défis : comment faire en sorte que la plupart des collectivités au Canada aient le sans fil à large bande? Nous venons tout juste, ce mois-ci, de l'offrir à 93 p. 100 de la population. Il en reste encore 7 p. 100 sur la liste, à tout casser, et nous l'avons fait en dépensant notre propre argent.

Pourquoi est-ce important? Beaucoup de gens ont comparu devant vous et ont critiqué le secteur. Ils ont dit qu'il nous faut des réseaux plus avancés. Je pense que nous avons atteint cet objectif, du moins pour le sans fil. Il reste beaucoup de difficultés du côté du réseau filaire à large bande.

Il y a une chose que les gens n'ont pas été capables de vous dire comment faire, et c'est comment on peut continuer à dépenser des milliards de dollars. Le gouvernement a beau jeu de dire que nous avons besoin de services à large bande pour relancer notre économie, pour renforcer la sécurité sociale ou pour progresser vers la prochaine génération de produits culturels. Cependant, le gouvernement est fauché et aura peut-être un déficit de 60 milliards de dollars d'ici la fin de l'année. Il n'injectera pas d'argent là-dedans. Vous devez compter sur le secteur privé pour le faire.

Cela nous amène à la question suivante : comment stimuler cet investissement, en particulier durant une période de ralentissement économique? Il est clair que nous sommes disposés à le faire pour être compétitifs. Nous étions prêts à investir pour étendre notre service sans fil car nous croyons qu'en dernière analyse, dans les régions éloignées, c'est le sans fil qui est l'avenir, et non pas le réseau filaire. Il y a toutefois une limite au montant que nous pouvons dépenser.

Permettez que je vous donne quelques conseils sur la manière dont nous pouvons contribuer à combler l'écart qui existe encore dans notre pays dans les services à large bande. Je dirais que la principale chose que nous pourrions faire pour le secteur, et ce que je vais dire n'est pas étonnant puisque je parle au nom d'une grande entreprise, c'est de réduire les impôts et les frais. Je suis certain que vous avez déjà entendu cela de la part des gens d'affaires. Cependant, quand on y réfléchit bien, qu'il s'agisse des frais à propos desquels on se chicane au CRTC ou des frais que nous payons pour utiliser les fréquences, ou encore des frais que nous avons payés — qui étaient d'ailleurs trop élevés — pour obtenir les fréquences récemment mises aux enchères, à chaque fois que nous dépensons 10 millions de dollars ou 50 millions de dollars simplement pour payer des frais, c'est autant d'argent qui ne sera pas consacré à notre réseau, en particulier dans les régions

have seen cable rates go up by 30 per cent since 2002, according to the CRTC data our rates have gone up only 6 per cent. That limits considerably one's ability to finance business from internally generated funds, relative to a competitor.

We have to build anyways in Vancouver, Calgary and Edmonton to compete. However, for every \$10 million you take out of the business in taxes or fees, we do not have to extend the footprint into more remote areas. In fact, you retract. Every \$10 billion you have to give the government is \$10 billion that you otherwise cannot spend.

The Canadian Wireless Telecommunications Association suggested accelerating capital cost allowance. That is a brilliant idea. In a period of stimulus, rather than inventing programs to put money towards, if you actually incent the people who were going to build at some point anyways to build faster, you will see returns and real jobs maintained in large corporations. You will see the benefits because the money is being spent on something that it was intended to be spent on in the first place.

The other area that I think needs serious consideration for many reasons is spectrum auction. In the last spectrum auction the government set aside a lot of spectrum for new entrants. I will not debate the rightness or wrongness of that. I have probably written enough papers and articles in newspapers about why I disagreed with that.

Because of the way that auction was designed, it ultimately resulted in the treasury receiving about \$4 billion. That sounds great on the face of it, but according to the research we did and according to what investment analysts had predicted would be spent in the auction, it ended up costing the bidders about \$2 billion more in a relative value than they would have paid for similar spectrum in the U.S. You would think that in the U.S., because of the size of that economy, you would pay more.

That is \$2 billion gone that could have been turned around and spent on broadband in the wireless sector or for converged company on fibre as well as wireless broadband. Because of the recession, that money ultimately did flow through into infrastructure projects, but I do not know where it went. All I know is that monies we could have otherwise spent ended up, because of the poorly designed auction, propping up various old economies or going into roads and bridges, never to be seen again.

rurales. Nous devons par exemple installer de la fibre dans les grandes villes de l'Ouest canadien parce que nous avons beaucoup de retard par rapport à Shaw sur le plan de la qualité de nos réseaux. Si nous ne le faisons pas, nous finirons par être expulsés du secteur filaire. Contrairement aux compagnies de câble, nous sommes réglementés au niveau des prix. On a vu les tarifs du câble augmenter de 30 p. 100 depuis 2002, mais d'après le CRTC, nos propres tarifs ont augmenté de seulement 6 p. 100. Cela limite considérablement notre capacité de financer nos activités à même nos revenus, en comparaison d'un concurrent.

Nous devons de toute façon bâtir à Vancouver, Calgary et Edmonton. Cependant, pour chaque tranche de 10 millions de dollars que l'on enlève à l'entreprise en impôts ou en frais, nous sommes empêchés d'étendre notre emprise dans les régions les plus éloignées. En fait, nous devons au contraire nous contracter. À chaque fois qu'on donne 10 millions de dollars au gouvernement, c'est autant d'argent que nous ne pouvons pas dépenser autrement.

L'Association canadienne des télécommunications sans fil a proposé d'accélérer la déduction pour amortissement. C'est une brillante idée. En période de stimulation, au lieu d'inventer des programmes pour y consacrer de l'argent, si l'on incite plutôt les gens qui allaient de toute façon construire à un moment donné plus rapidement que prévu, on obtient un rendement et l'on conserve de vrais emplois dans les grandes entreprises. Vous en constaterez les avantages parce que l'argent sera dépensé comme il était censé l'être au départ.

L'autre question qui selon moi mérite une sérieuse réflexion, pour bien des raisons, est la mise aux enchères des fréquences. La dernière fois, le gouvernement avait mis de côté beaucoup de fréquences qui étaient réservées aux nouveaux venus. Je ne vais pas argumenter le pour et le contre de cette décision. J'ai probablement écrit suffisamment de discours et d'articles de journaux dans lesquels j'ai expliqué en long et en large pourquoi je ne suis pas d'accord avec cela.

À cause de la manière dont on avait conçu cette mise aux enchères, le résultat net a été que le Trésor a reçu quelque 4 milliards de dollars. À première vue, cela semble excellent, mais d'après les recherches que nous avons faites et d'après les prévisions qu'avaient faites les analystes en investissement quant aux résultats de ces enchères, cela a fini par coûter aux enchérisseurs environ 2 milliards de dollars de plus, en valeur relative, que ce qu'ils auraient payé pour des fréquences semblables aux États-Unis. On s'attendrait à payer plus cher aux États-Unis, étant donné la taille de cette économie.

Ces 2 milliards de dollars sont disparus en fumée alors qu'ils auraient pu servir à renforcer le secteur sans fil à large bande, ou bien les compagnies qui ont fait la convergence auraient pu dépenser cet argent pour la large bande aussi bien dans le secteur filaire que sans fil. À cause de la récession, l'argent a fini par être injecté dans des projets d'infrastructure, mais je ne sais pas à quoi il a servi. Tout ce que je sais, c'est que de l'argent qui aurait pu autrement être dépensé a servi en fin de compte, à cause de cette

For us, the U.S. consultants estimated that the cost we paid for spectrum, which was \$800 million, was about \$400 million more than was necessary, because of the design flaws in that auction.

What is \$400 million? The government of the day has said it is willing to spend \$250 million this year on stimulating the rollout of broadband to remote areas, and it is a \$500-million project over two years. We overpaid virtually as much as the government is willing to spend in totality on both wireless and wireline broadband. In other words, the government really is not prepared to spend very much.

This gets me back to the point of why it is important to stimulate investment. If we do not spend or the new entrants do not spend or the cable companies do not spend, no one will spend, because the government clearly cannot afford to do this.

Our premise is not that you should not have auctions or that it was a bad thing that new entrants came into the market. It is not necessarily a bad thing. We have new entrants today like DAVE Wireless and Public Mobile. The government has subsidized, through our overpayments, the entry of companies like Shaw and Videotron, and EastLink in Atlantic Canada. They decided that some of the new entrants in the market would be the regional telephone companies in Saskatchewan and Manitoba, even though they had a 65 per cent share of the market.

That has caused some consternation and problems because of the overpayment. Obviously there was an ineligible bidder. That is history.

The issue is that in the next couple of years, the government will auction off spectrum in the 2.5-2.6 gigahertz band, where Inukshuk, one of the companies, is operating today. This will be prime mobile spectrum for data services. The government will also auction spectrum in the 700 megahertz band, which is the spectrum currently occupied by over-the-air broadcasters.

It is anticipated that those two auctions as well as forthcoming auctions could bring another \$2 billion to \$3 billion to the treasury, and this is where I think the important point is. You do not want to have an auction where there is overspending. That just means people will spend more in urban areas and less in rural to make up the difference.

The government also has to consider seriously — and this is a message we have been pushing for a long time and pushing with people in the cultural community and the information and communications technologies, ICT, sector — that if you run auctions for communications spectrum that result in billions of dollars flowing into the treasury and if you believe that broadband is critical for economic, social and cultural

mise aux enchères mal faite, à soutenir diverses économies vieillissantes, ou bien il a été dépensé pour des routes et des ponts, et c'est de l'argent perdu à tout jamais.

Pour notre part, nous avons payé 800 millions de dollars pour ces fréquences et des consultants américains ont estimé que c'était d'environ 400 millions de dollars de plus que nécessaire, à cause des lacunes dans la conception de cette mise aux enchères.

Qu'est-ce que 400 millions de dollars? Le gouvernement en place a dit qu'il est disposé à dépenser 250 millions cette année pour stimuler la mise en place de la large bande dans les régions éloignées, et c'est un projet de 500 millions de dollars sur deux ans. Nous avons trop payé quasiment autant que le gouvernement est disposé à dépenser au total, à la fois pour le sans fil et le filaire. Autrement dit, le gouvernement n'est pas vraiment disposé à dépenser beaucoup.

Cela me ramène à la question de savoir pourquoi il est important de stimuler l'investissement. Si nous ne dépensons pas ou si les nouveaux venus ne dépensent pas ou si les compagnies de câble ne dépensent pas, personne ne va dépenser, parce qu'il est clair que le gouvernement ne peut pas se permettre de le faire.

Notre hypothèse de base n'est pas que vous ne devriez pas faire de mises aux enchères ni que c'était une mauvaise chose que de nouveaux venus prennent pied sur le marché. Ce n'est pas nécessairement une mauvaise chose. Nous avons aujourd'hui de nouveaux venus comme DAVE Wireless et Public Mobile. Le gouvernement a subventionné, par l'entremise de notre trop-payé, l'entrée de compagnies comme Shaw et Videotron et EastLink dans l'Atlantique. On a décidé que parmi ces compagnies nouvellement présentes dans ce marché, il y aurait les compagnies de téléphone régionales en Saskatchewan et au Manitoba, même si elles avaient une part du marché de 65 p. 100.

Cela a causé une certaine consternation et des problèmes, à cause du trop-payé. Évidemment, il y avait un enchérisseur inadmissible. Mais c'est chose du passé.

Le problème est qu'au cours des deux ou trois prochaines années, le gouvernement va mettre aux enchères le spectre de 2,5 à 2,6 gigahertz, qu'exploite aujourd'hui l'une des compagnies, nommément Inukshuk. Ce seront des fréquences de choix pour la transmission sans fil de données. Le gouvernement mettra aussi aux enchères le spectre de la bande de 700 mégahertz, actuellement occupée par les diffuseurs par ondes hertziennes.

On prévoit que ces deux mises aux enchères, et d'autres encore pourraient verser encore de deux à 3 milliards de dollars dans le Trésor, et c'est là à mon avis le nœud du problème. On ne doit pas tenir des enchères si le résultat est de payer trop cher. Cela voudra simplement dire que les gens dépenseront plus en régions urbaines et moins en régions rurales pour combler le manque à gagner.

Le gouvernement doit aussi réfléchir sérieusement — et c'est là un message sur lequel nous insistons depuis fort longtemps auprès de la communauté culturelle et des milieux de l'information et des technologies des communications — au fait que si l'on procède à des mises aux enchères de fréquences de communications avec pour résultat que des milliards de dollars sont versés au Trésor, et si vous croyez que la largeur de bande est cruciale pour le

development and for removing regional disparity, then why not take that money and put it back into the sector to fill the gaps that the market cannot deliver on? The National Broadband Task Force under Brian Tobin about six or seven years ago was talking about numbers like \$1.5 billion to finish many of the remote area builds. That money could be available through the auction process.

Also, rather than only expanding the broadband network itself, which is the critical first step, we need to put money into things like digital literacy. One of the reasons we do not have 100 per cent penetration of wireline broadband in a country where probably 90 per cent to 95 per cent of the population actually has access to broadband is that not everyone has access to a computer, understands how to use computers and is conversant in that. Money should be put into education.

I would also suggest that for media itself, for the next generation of Canadian culture creators, if we really want to get away from the subsidized Canadian content trap the television sector found itself in, we have a young generation of entrepreneurial Canadians interested in using the Internet to create business or media products using applications in software, but they do not have the seed funding to develop the application or software nor the venture capital that people in the U.S. have. Again, spectrum auctions, which are taking money from the communications sector, could be used to put that type of money towards creating economic opportunities in the country, for regional development, for digital literacy, for the platforms, for application and software development. If we are developing applications and software, we are developing intellectual property. In my mind, intellectual property is ultimately the currency that defines success or failure of the Canadian economy.

That is our story at TELUS. While people sometimes refer to us as part of the big three or whatever, we would remind the committee that we were a regional telephone company that invested tens of billions of dollars to become a national competitor where none existed before. As I said, we are now Canada's number one eHealth service provider. We are now operating Canada's fastest and largest network, perhaps the fastest and largest in the world, and we have repeatedly beat up Bell Canada for some of the largest federal and provincial government contracts here in Ottawa, in Ontario and Quebec, well outside of our territory. We have done all that by investing, by believing in broadband and by believing in wireless.

At this point, we are probably open to answer many of your questions.

développement économique, social et culturel et pour éliminer les inégalités régionales, alors pourquoi ne pas prendre cet argent et le réinjecter dans le secteur pour combler les lacunes dont le marché est incapable de s'occuper? Il y a six ou sept ans, le Groupe de travail national sur les services à large bande dirigé par Brian Tobin avançait des chiffres de l'ordre de 1,5 milliard de dollars pour achever la mise en place du réseau dans les régions éloignées. Cet argent aurait pu être disponible par l'entremise du processus de mise aux enchères.

Par ailleurs, au lieu de se contenter d'étendre le réseau à large bande lui-même, ce qui constitue la première étape cruciale, nous devons injecter de l'argent dans la culture numérique, par exemple. L'une des raisons pour lesquelles nous n'avons pas une pénétration de 100 p. 100 du réseau filaire à large bande dans un pays où il y a probablement 90 p. 100 ou 95 p. 100 de la population qui a déjà accès aux services à large bande, c'est que ce n'est pas tout le monde qui a accès à un ordinateur, qui sait s'en servir et possède des habiletés dans ce domaine. On pourrait consacrer de l'argent à l'éducation.

Je dirais aussi que pour les médias eux-mêmes, pour la prochaine génération de créateurs culturels canadiens, si nous voulons vraiment nous éloigner du piège du contenu canadien subventionné dans le secteur télévisuel, nous avons toute une jeune génération d'entrepreneurs canadiens qui sont intéressés à utiliser Internet pour créer des produits d'affaires ou médiatiques en utilisant des applications et des logiciels, mais ils n'ont pas les capitaux de démarrage nécessaires pour mettre au point les applications ou les logiciels, ni le capital de risque auquel les Américains ont accès. Là encore, les enchères de fréquences, qui enlèvent de l'argent au secteur des communications, pourrait servir à injecter cet argent pour créer des possibilités économiques dans notre pays, pour le développement régional, pour la culture numérique, pour les plates-formes, pour la mise au point d'applications et de logiciels. Si nous mettons au point des logiciels et des applications, nous créons de la propriété intellectuelle. Dans mon esprit, en dernière analyse, c'est la propriété intellectuelle qui est la véritable monnaie définissant le succès ou l'échec de l'économie canadienne.

Telle est notre histoire chez TELUS. Il est vrai que les gens disent parfois de nous que nous faisons partie des trois grands ou quoi que ce soit, mais nous rappelons aux membres du comité que nous sommes une compagnie de téléphone régionale qui a investi des dizaines de milliards de dollars pour créer un concurrent d'envergure nationale là où il n'en existait pas auparavant. Je le répète, nous sommes maintenant le fournisseur de services numéro un au Canada dans le domaine de la santé électronique. Nous exploitons le réseau le plus rapide et le plus étendu au Canada, peut-être le plus rapide et le plus étendu au monde et nous avons à maintes reprises battu Bell Canada pour décrocher certains des plus importants contrats des gouvernements fédéral et provinciaux ici à Ottawa, en Ontario et au Québec, donc bien au-delà de notre territoire. Nous avons fait tout cela en investissant, en croyant en l'avenir de la large bande et du sans fil.

Je ferais probablement mieux de m'en tenir là et nous sommes maintenant prêts à répondre à vos nombreuses questions.

The Chair: Thank you, Mr. Hennessy.

Senator Johnson: Welcome to the committee. Congratulations on your success. You are doing well, coming from the Prairies and building up your company the way you have. Congratulations on the wonderful Banff World Television Festival. It is one of our great institutions in Canada.

Mr. Hennessy: It is. Thank you, senator.

Senator Johnson: Has your wireless subscriber market share by province increased significantly since 2008? We have a graph with the numbers from last year, but I wonder whether they would show a preponderance of the Bell group in Eastern Canada and then a split pretty much in the rest of the country between Rogers and yourselves. Is any change happening?

Mr. Hennessy: There would have been in the last year.

Senator Johnson: In Saskatchewan and Manitoba?

Mr. Hennessy: In Saskatchewan and Manitoba we made very few inroads, particularly in Manitoba, because we have not been able to negotiate data agreements. Senator, that is your home province.

Senator Johnson: It is.

Mr. Hennessy: Many people who use a TELUS BlackBerry will find, as they are heading out to the lake in Kenora or wherever, that it does not function anymore, and that is in part because we have never been able to get an agreement with MTS Allstream to use their networks. There are roaming problems there.

In Saskatchewan, we just announced in the middle of November a network-sharing agreement that will provide our customers with full service in that province, so that is very useful.

Next to Saskatchewan, MTS Allstream may have the largest market share of any wireless in Canada in a province, but it is considered by the government to be a new entrant. While it is allowed to request roaming and tower access from us under the option rules, we are not granted the right to use its network in return. It is a very sore point for us.

Senator Johnson: It must be. It is especially bizarre when we cannot get service driving north of Winnipeg.

Mr. Hennessy: It is good for MTS Allstream, which is why it has the largest market share outside of Saskatchewan. We are just going to build out as much of the province as we need to. We are negotiating with them. There may be some agreements that extend service. I am certainly hoping that we are close to an agreement that will help people who are driving through the province so they do not hit a dead zone, but if that is not the case, then we will build the rest of the country. It has been a disappointment to us. Bell and MTS Allstream had a deal for

Le président : Merci, monsieur Hennessy.

Le sénateur Johnson : Je vous souhaite la bienvenue au comité. Félicitations pour votre succès. À partir des Prairies, vous avez mené votre entreprise à la réussite. Je vous félicite aussi pour le merveilleux Festival mondial de la télévision de Banff. C'est l'une des grandes institutions du Canada.

M. Hennessy : Effectivement. Merci, sénateur.

Le sénateur Johnson : Votre part du marché du sans fil par province a-t-elle augmenté sensiblement depuis 2008? Nous disposons d'un tableau avec les chiffres de l'an dernier, mais je me demande si aujourd'hui, ils montreraient une prépondérance du groupe Bell dans l'Est du Canada et, dans le reste du pays, un partage du marché entre Rogers et votre entreprise. Y a-t-il eu une évolution?

M. Hennessy : Au cours de l'année dernière, oui.

Le sénateur Johnson : En Saskatchewan et au Manitoba?

M. Hennessy : Nous avons fait très peu de percées en Saskatchewan et au Manitoba, particulièrement dans cette dernière province parce que nous n'avons pas été en mesure de négocier des ententes pour les données. Sénateur, c'est votre province d'origine.

Le sénateur Johnson : C'est exact.

M. Hennessy : De nombreux utilisateurs du BlackBerry de TELUS constatent que lorsqu'ils se dirigent vers le lac, à Kenora ou ailleurs, leur appareil ne fonctionne plus. Cela s'explique en partie parce que nous n'avons jamais été capables de conclure une entente avec MTS Allstream pour utiliser leurs réseaux. Il existe des problèmes d'itinérance là-bas.

En Saskatchewan, nous venons tout juste d'annoncer à la mi-novembre un accord de partage de réseau qui assurera nos clients d'un service intégral dans cette province, ce qui est très utile.

À part la Saskatchewan, MTS Allstream a sans doute la part de marché sans fil la plus importante au Canada dans une province, mais l'entreprise est considérée par le gouvernement comme un nouveau venu. Alors que cette compagnie est autorisée à exiger de nous un accès à l'itinérance et à nos pylônes en vertu des règles d'option, on ne nous donne pas le droit d'utiliser son réseau en retour. C'est un dossier très sensible pour nous.

Le sénateur Johnson : Je n'en doute pas. C'est particulièrement bizarre que l'on n'ait plus de service lorsqu'on s'éloigne de Winnipeg vers le nord.

M. Hennessy : C'est bon pour MTS Allstream, et c'est pourquoi cette compagnie possède la plus grande part de marché à l'extérieur de la Saskatchewan. Nous allons simplement nous implanter le plus possible dans la province, selon nos besoins. Nous sommes en négociation avec les dirigeants de la compagnie. Il y aura peut-être certaines ententes qui nous permettront d'étendre notre service. J'espère assurément que nous sommes sur le point de conclure une entente qui sera utile aux personnes qui sillonnent la province en voiture pour

a long time. We are the only company in the country that does not have a complete roaming or sharing or any kind of deal in Manitoba.

Senator Johnson: Thank you for that. You were talking about wireless to communities in Canada. Where is the 7 per cent that is left? Is it just generally spread all around the country?

Mr. Hennessy: There was a significant amount in British Columbia, and I would think probably then Ontario and Quebec are the most significant areas. Saskatchewan has been extremely well built by the provincial government system. The problem is we are talking about not even clusters often of homes.

Senator Johnson: You do have a network-sharing agreement with Bell and with SaskTel. Could you explain how these work?

Mr. Hennessy: Yes. It goes back to the days of Mobility Canada, which was the initial joint wireless venture of the provincial telephone companies, because they all had regional licences. Mobility Canada was created by the Stentor group of the time. Stentor was the telephone company operating arm that allowed national services to be provided by regional companies. When we all went wireless, that was how service was delivered on a national basis. There were roaming agreements; there were business agreements with that.

When Mobility Canada and Stentor broke up in 1999, some companies decided to compete with each other, some companies decided to share networks. Originally TELUS and Bell decided to fully compete with each other but had a resale deal to allow things to continue their business.

In the mid-2000s, as we moved into a data world, the cost to replicate that entire network infrastructure everywhere in the country and catch up with Rogers was substantial. We agreed that we could use each other's networks. In return for doing that, we also agreed that we would continue to invest in the network. These were not pure sharing arrangements where I come to you and say I will borrow 100 minutes from you and will pay you 10 cents a minute. These were agreements where you literally had to spend \$50 million to \$100 million in different cities to build up dual networks.

We continued on these shared networks, and it is kind of interesting. We built Quebec in the latest round as well as Western Canada. Most of Quebec was actually built by TELUS this time around. We continue to operate our own separate networks using the spectrum we own. It is not a completely joint network, but parts of it, particularly roaming between cities, are shared. Towers are shared, just as they are shared with Rogers and increasingly with new entrants.

qu'elles ne se heurtent pas à une zone sans service, mais si ce n'est pas le cas, nous nous positionnerons dans le reste du Canada. Cela a été une déception pour nous. Bell et MTS Allstream ont une entente depuis longtemps. Nous sommes la seule compagnie au pays qui ne bénéficie pas d'une itinérance ou d'un partage complet ou d'un arrangement quelconque au Manitoba.

Le sénateur Johnson : Je vous remercie. Vous avez évoqué la pénétration du sans fil dans les diverses collectivités au Canada. Où se trouvent les 7 p. 100 qui restent? Sont-ils éparpillés un peu partout au pays?

M. Hennessy : Il y en avait pas mal en Colombie-Britannique, mais je pense que l'Ontario et le Québec sont sans doute les régions les plus touchées à cet égard. Grâce au système du gouvernement provincial, la Saskatchewan a été extrêmement bien desservie. Le problème, c'est que l'on ne parle même pas de grappes; bien souvent il s'agit de maisons.

Le sénateur Johnson : Vous avez une entente de partage de réseau avec Bell et avec SaskTel. Pouvez-vous nous expliquer comment cela fonctionne?

M. Hennessy : Oui. Il faut remonter à l'époque de Mobilité Canada, qui a été la première incursion commune des compagnies de téléphone provinciales dans le secteur du sans fil car elles avaient toutes des permis régionaux. Mobilité Canada a été créée par le groupe Stentor, à l'époque. Stentor était le volet d'exploitation de la compagnie de téléphone qui autorisait les compagnies régionales à fournir des services nationaux. Lorsque tout le monde s'est tourné vers le sans fil, c'est de cette façon que le service était assuré à l'échelle nationale. Il y avait des ententes d'itinérance assorties d'ententes commerciales.

Dans la foulée de la rupture de Mobilité Canada et Stentor, en 1999, certaines compagnies ont décidé de se faire concurrence alors que d'autres ont décidé de partager leurs réseaux. Au début, TELUS et Bell ont décidé de se concurrencer intégralement, mais ont conclu une entente de revente pour permettre la poursuite des affaires.

Au milieu des années 2000, alors que l'on passait à l'ère des données, doubler toute l'infrastructure du réseau partout au pays pour tenter de rattraper Rogers aurait coûté très cher. Nous avons convenu d'utiliser nos réseaux mutuels. En retour, nous avons aussi accepté de continuer d'investir dans le réseau. Il ne s'agissait pas d'accords de partage à proprement parler, où je vous propose d'emprunter 100 minutes et de vous payer 10 ¢ la minute. Selon ces ententes, nous devons littéralement dépenser 50 à 100 millions de dollars dans différentes villes pour bâtir un double réseau.

Nous avons continué de nous servir de ces réseaux partagés, et c'est un aspect assez intéressant. Nous avons bâti le réseau du Québec, ainsi que celui de l'Ouest du Canada à la suite des récentes négociations. En fait, la plus grande partie du réseau québécois a été bâtie par TELUS cette fois-ci. Nous continuons d'exploiter nos réseaux séparés en nous servant du spectre dont nous sommes propriétaires. Il ne s'agit pas d'un réseau complètement commun, mais certaines parties, particulièrement

Senator Johnson: How do such agreements affect competition in the wireless industry, or do they?

Mr. Hennessy: I think this agreement has actually enabled much more competition because it allowed the creation of not one but two national competitors to Rogers. Rogers has now done a deal with MTS Allstream, where MTS Allstream will resell some of the Rogers networks.

What makes them different from the classic resale deal is that in order to be part of that you have to be committed to spending hundreds of millions of dollars, as we did with these new advanced networks, to ensure that the total country is covered.

From a competition point of view, the situation is that last year, or even last month, Rogers was the only company in the country using the new high speed packet access, or HSPA, and now three competitors offer that. In fact, the launch of the Videotron system in Quebec makes four, and DAVE Wireless and Public Mobile launched, making five and six competitors, and Shaw has just put out a deal for \$600 million to spend on that spectrum. You will see other companies combining, while they continue to operate their networks separately, to share various aspects of the build to get that kind of coverage.

It would be impossible, I think, to have multiple facilities-based competitors in this country without those kinds of arrangements.

Senator Plett: Thank you, gentlemen, for coming out. I want to encourage you to come into Manitoba and make some deals there, because I, along with Senator Johnson and Senator Zimmer, am also from Manitoba and am quite frustrated with what we have.

Mr. Hennessy: I used to spend the summer at Caddy Lake.

Senator Plett: I do not have a cottage at Caddy Lake.

Mr. Hennessy: I do, or I did.

Senator Plett: I have a cottage at Buffalo Point.

Senator Johnson: I knew you would mention that.

Senator Plett: I did it for your benefit, senator, because you asked me to.

The Chair: We are going to start talking about football pretty soon.

Senator Plett: We will. Senator Johnson talked about going north of Winnipeg. In fact, Buffalo Point is south and into a populated area. When I go to my cottage I am on roaming from Warroad, Minnesota. I know that is not your fault.

l'itinérance entre les villes, sont partagées. Les pylônes sont partagés, tout comme ils le sont avec Rogers et, de plus en plus, avec les nouveaux venus.

Le sénateur Johnson : De quelle façon ces ententes influencent-elles sur la concurrence dans le secteur du sans fil? Ont-elles une influence quelconque?

M. Hennessy : À mon avis, cette entente a ouvert la voie à une concurrence beaucoup plus vive car elle a permis que non seulement un, mais deux concurrents nationaux livrent bataille à Rogers. Rogers a maintenant conclu une entente avec MTS Allstream, en vertu de laquelle la compagnie s'est engagée à revendre certains des réseaux de Rogers.

Ce qui rend cette entente différente d'un arrangement classique de revente, c'est que pour en être partie prenante, il faut s'engager à dépenser des centaines de millions de dollars, tout comme nous l'avions fait avec ces nouveaux réseaux avancés, afin de s'assurer que l'ensemble du pays soit couvert.

Du point de vue de la concurrence, la situation est la suivante : l'an dernier, ou même le mois dernier, Rogers était la seule compagnie du pays qui utilisait le nouvel accès par paquets en liaison à haut débit, ou HSPA, et il y a maintenant trois concurrents qui offrent cela. En fait, le lancement du système Videotron au Québec en ajoute un quatrième, et si l'on ajoute DAVE Wireless et Public Mobile, on compte un cinquième et un sixième concurrent, et Shaw vient tout juste de conclure une entente de 600 millions de dollars pour utiliser ce spectre. Vous allez voir d'autres compagnies faire des alliances tout en continuant à exploiter leurs réseaux séparément, en vue de partager divers aspects du réseau pour obtenir ce type de couverture.

À mon avis, il serait impossible d'avoir au pays des concurrents ayant des installations multiples sans ce genre d'arrangements.

Le sénateur Plett : Messieurs, je vous remercie d'être venus. Je vous encourage à venir au Manitoba et à y conclure des ententes car, tout comme les sénateurs Johnson et Zimmer, je suis aussi originaire du Manitoba et je suis passablement frustré du service que nous avons.

M. Hennessy : J'avais l'habitude de passer l'été au lac Caddy.

Le sénateur Plett : Je n'ai pas de chalet au lac Caddy.

M. Hennessy : J'en ai un, ou plutôt j'en avais un.

Le sénateur Plett : J'ai un chalet à Buffalo Point.

Le sénateur Johnson : Je savais que vous mentionneriez cela.

Le sénateur Plett : Je l'ai fait pour vous, sénateur, parce que vous me l'avez demandé.

Le président : Nous allons bientôt commencer à parler de football.

Le sénateur Plett : Effectivement. Le sénateur Johnson a parlé de se rendre au nord de Winnipeg. En fait, Buffalo Point est au sud, et c'est situé dans une région densément peuplée. Lorsque je me rends à mon chalet, je bénéficie de l'itinérance de Warroad, au Minnesota. Je sais que ce n'est pas de votre faute.

You have spoken a few times tonight about going into remote areas. In the areas where you are working, how remote do you go? Is MTS unique in that it does not want to go anywhere more than two hours away from what it has built?

Mr. Hennessy: No, we have seen that in the past. We could put together some maps to deliver to the committee. As I suggested, we have managed to cover 93 per cent of the population. In Alberta — which is part of our core area — we pretty much cover the province. British Columbia is a much different terrain because it is completely mountainous. Again, we cover virtually all the population centres.

We estimate that when the government identified remote communities that were underserved and deserving of this \$250-million stimulus fund and we launched the network, we actually covered with broadband service over 2,100 small rural communities outside of Manitoba that had not had broadband before. It is an extremely extensive network. It is bigger than anything that has been built before.

Senator Plett: In Canada, cell phone penetration still appears to be relatively low; I think it was 74 per cent at the end of 2008 and 86 per cent in the United States. What factors explain the relatively low penetration rate?

A few committee members were in Estonia a few weeks ago. The penetration rate there is 125 per cent. I believe that is the number they gave us.

Why would we in North America be at 86 per cent, and in Canada at 74 per cent?

Mr. Hennessy: Maybe this will not surprise you, but the number one reason is not price, or perhaps it is but from a different perspective. Within the Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD, Canada has the least expensive basic telephone wireline service. It is one of the cheapest services in the world, whereas in Europe people were coming out of the old monopoly Post, Telephone and Telegraph system. In Canada we have always had a world-class, universally affordable, accessible telephone service because government has deliberately, through the CRTC, kept rates artificially low. People in Europe have picked up cell phones because home phone service was awful or they had to pay for calls. You do not see that in Canada. That is issue number one.

Second, you would think that most countries would be happy with 100 per cent penetration. The Italians, I think, are actually at 160 per cent now. You say to yourself, wait a minute; there must be something wrong with these numbers.

Part of the reason is that within the European community, and even within some of the European countries, prices range from very cheap to quite expensive, depending on time of day and

Nous avons évoqué à quelques reprises ce soir les problèmes liés aux régions reculées. Dans les régions où vous êtes présents, jusqu'où allez-vous? MTS est-elle unique en ce sens qu'elle ne veut pas se rendre plus loin qu'à deux heures de route du réseau qu'elle a bâti?

M. Hennessy : Non, nous avons vu cela dans le passé. Nous pourrions préparer des cartes à l'intention du comité. Comme je l'ai dit, nous avons réussi à desservir 93 p. 100 de la population. En Alberta, qui fait partie de notre bloc central, nous couvrons pratiquement la totalité de la province. La Colombie-Britannique est un terrain très différent étant donné son caractère montagneux. Encore là, nous desservons pratiquement tous les grands centres.

Nous estimons que lorsque le gouvernement a identifié des localités éloignées qui étaient mal servies et qui étaient admissibles à ce fonds de stimulation de 250 millions de dollars et quand nous avons lancé le réseau, nous avons en fait fourni le service à large bande dans plus de 2 100 petites localités rurales à l'extérieur du Manitoba où le service à large bande n'était pas disponible auparavant. C'est un réseau extrêmement étendu. Il est plus grand que tout ce qui avait été construit auparavant.

Le sénateur Plett : Au Canada, il semble que le taux de pénétration du téléphone cellulaire demeure relativement bas; je pense qu'il était de 74 p. 100 à la fin de 2008, comparativement à 86 p. 100 aux États-Unis. Quels facteurs expliquent ce taux de pénétration relativement bas?

Quelques membres du comité sont allés en Estonie il y a quelques semaines. Là-bas, le taux de pénétration est de 125 p. 100. Je crois que c'est le chiffre qu'on nous a donné.

Pourquoi sommes-nous à seulement 86 p. 100 en Amérique du Nord, et à 74 p. 100 au Canada?

M. Hennessy : Cela ne vous étonnera peut-être pas, mais la raison numéro un n'est pas le prix, ou peut-être que ça l'est, mais dans un contexte différent. De tous les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'OCDE, le Canada a le service téléphonique filaire de base le moins cher. C'est l'un des services les meilleurs marché au monde, tandis qu'en Europe, les gens sortaient tout juste de l'ancien monopole des postes, téléphone et télégraphe. Au Canada, nous avons toujours eu un service téléphonique parmi les meilleurs au monde, abordable et accessible pour tous, parce que le gouvernement a délibérément, par l'entremise du CRTC, gardé les tarifs artificiellement bas. En Europe, les gens se sont précipités sur les téléphones cellulaires parce que le service téléphonique à domicile était affreux ou parce qu'ils devaient payer pour chaque appel. On ne voit rien de tel au Canada. C'est la première raison.

Deuxièmement, on pourrait croire que dans la plupart des pays, on serait heureux d'un taux de pénétration de 100 p. 100. Je pense que les Italiens en sont maintenant à 160 p. 100. On se dit : un instant, il doit y avoir quelque chose qui cloche dans ces chiffres.

Cela s'explique en partie par le fait que dans la communauté européenne, et même à l'intérieur de certains pays européens, les prix varient beaucoup, le service pouvant être très bon marché ou

whether you are roaming. What the Europeans have that we never had, until we launched this network, is a standard technology. They have the GSM technology, Global System for Mobile communications, which is now used by 80 per cent of the world. That allows people to take the SIM card out of the back of their telephone when they are travelling or at a certain time of day and switch suppliers. People do not actually have 1.6 telephones, but they have subscriptions to multiple suppliers.

Those are probably two of the reasons why penetration looks different in Europe.

If you want to compare apples to apples, then we have to ask ourselves why the U.S. is ahead of Canada. I would say one reason probably has to do with the rural nature of our country. Penetration in urban areas tends to be higher than in rural areas. We have the same penetration as the U.S. in urban centres, but overall, because we have more rural areas, our penetration goes down. It may simply be that when you have cheap, regulated, affordable basic telephone service in a small community, unless you are running a small business or something where you really need the phone, particularly when there are gaps in coverage after you leave the community, there is not that need for it. I may be presuming too much on that, and if I am, I am sorry, but it is a hunch I have that may explain why we see different penetration numbers.

Before we talk about high prices, which many people come to as the primary reason — I do not believe that — those are probably the big reasons, and I think the biggest reason still is that we have subsidized phone service.

Senator Plett: MTS Allstream seemed to put some of the blame on lack of rigorous competition.

Mr. Hennessy: That is kind of funny given the discussion we just had.

Senator Plett: I would agree with that, and that is why I thought I would mention it.

Mr. Hennessy: Thank you for that. I enjoyed that.

Senator Plett: Is TELUS Canada's most reliable network?

Mr. Hennessy: I would think so, but the judge said to Rogers something like, "Since they all have the same technology you have, and if that is a really reliable technology, then you all must be reliable; therefore, there is no evidence to suggest you are more reliable than they are anymore."

Senator Plett: Congratulations.

Mr. Hennessy: Thank you.

très cher, selon l'heure du jour et selon qu'on est en mode itinérance. Ce que les Européens ont et que nous n'avons jamais eu avant que nous lancions ce réseau, c'est une technologie standard. Ils ont la technologie GSM, sigle qui signifie Système mondial pour communications avec les mobiles, qui est maintenant utilisé par 80 p. 100 du monde. Cela permet aux gens de changer la carte SIM qu'ils insèrent dans leur téléphone quand ils voyagent ou bien à certaines heures de la journée, changeant ainsi de fournisseur. Les gens n'ont pas vraiment 1,6 téléphone, mais ils sont abonnés à de multiples fournisseurs.

Voilà probablement deux raisons qui expliquent pourquoi les taux de pénétration semblent différents en Europe.

Si l'on veut comparer des choses comparables, alors nous devons nous demander pourquoi les États-Unis sont en avance sur le Canada. Je dirais qu'une raison a probablement à voir avec la nature rurale de notre pays. Dans les régions urbaines, le taux de pénétration est généralement plus élevé qu'en régions rurales. Nous avons la même pénétration que les États-Unis dans les villes, mais globalement, parce que nous avons plus de régions rurales, notre taux de pénétration est plus bas. C'est peut-être simplement que lorsqu'on a un service téléphonique de base bon marché, réglementé et abordable dans une petite localité, à moins d'exploiter une petite entreprise ou d'avoir vraiment besoin du téléphone, surtout s'il y a des trous dans la couverture dès qu'on quitte la localité, les gens n'en sentent pas vraiment le besoin. Je m'avance peut-être un peu à ce sujet, et si c'est le cas, je m'en excuse, mais j'ai le sentiment que cela explique peut-être pourquoi on constate des différences sur le plan du taux de pénétration.

Avant d'évoquer le prix élevé, que bien des gens considèrent comme la principale raison — pour ma part, je n'en crois rien —, ce sont probablement là les grandes raisons et je pense que la raison numéro un demeure le fait que nous avons encore un service téléphonique subventionné.

Le sénateur Plett : MTS Allstream semblait blâmer en partie l'absence d'une solide concurrence.

M. Hennessy : Cela fait un peu sourire, étant donné la discussion que nous venons d'avoir.

Le sénateur Plett : Je suis d'accord avec cela et c'est pourquoi j'ai pensé que je devais le mentionner.

M. Hennessy : Je vous en remercie. J'ai bien aimé cette observation.

Le sénateur Plett : Le réseau de TELUS est-il le plus fiable au Canada?

M. Hennessy : Je dirais que oui, mais le juge a dit à Rogers quelque chose comme : « Comme tous les autres ont la même technologie que vous, à supposer que ce soit une technologie vraiment fiable, alors vous devez être tous fiables; par conséquent, plus rien n'indique que vous êtes plus fiables que les autres ».

Le sénateur Plett : Félicitations.

M. Hennessy : Merci.

Senator Zimmer: I apologize for being late. Thank you for your presentation, which I did not hear, but I will pick it up in the minutes.

I will come to one comment, first. How do you define “reliable”? It is so open.

Mr. Hennessy: Yes. Actually, to use the word “reliable” in advertising, you have to be able to provide evidence from independent third parties like J.D. Power of meeting certain criteria. They actually measure things like dropped calls and the clarity of a signal. In that sense, reliability is a measurable element. For all of these marketing terms, I would agree with you there is a lot of give and take on that kind of thing. Being fastest really depends on the number of people on a network and how far you are from the tower at a given time of day.

Senator Zimmer: It is like a yardstick, like a Stats 201 course. You tell me what answer you want and I will find the statistics to support it. It is really a loose comment.

My question is a supplementary to Senator Plett’s question, somewhat. Right now I am helping a friend to rent or buy a phone. I am trying to compare the rates on the phones, the message time. It is like comparing apples and oranges, potatoes, onions, cabbage. They are all different. Then I saw on the television the timid little puppy with the pirate patch called Fido. Their phone is free, with unlimited text messaging. Now, I have not gone down yet. How can there be such a range of prices and quotes and time? What is the hook?

Mr. Hennessy: We have a Fido-like service called Koodo that is similarly priced. With pricing, you start with the handset, so when we give somebody a three-year contract, which has become a point of irritation with many people, we are really giving them a handset on which the subsidy could be as high as \$500. With the new Apple phones that we have just started launching, it could be even more.

Senator Zimmer: It was a BlackBerry Pearl.

Mr. Hennessy: A BlackBerry Pearl probably has a \$300 subsidy. On a three-year contract, you are looking at probably \$40 for even a basic data plan. If you work out that \$300 over two and a half years, you are really talking about a \$10 subsidy. If you had just bought the phone, as they do in some European markets, then you would see a much lower price per month.

We try to get exclusives and opportunities on the best phones in the market because that seems to attract people, bundle that in with a lot of free minutes and then put the contract in place, because often it will take 24 months to recover the investment we have in the subsidy and the free minutes.

Le sénateur Zimmer : Je m’excuse d’être arrivé en retard. Je vous remercie pour votre exposé, que je n’ai pas entendu, mais je vais en lire le compte rendu.

Je vais d’abord faire une observation. Comment définissez-vous le mot « fiable »? Cela peut vouloir dire n’importe quoi.

M. Hennessy : Oui. En fait, pour pouvoir utiliser le mot « fiable » dans la publicité, il faut être en mesure de fournir une preuve venant de tierces parties indépendantes comme J.D. Power, selon certains critères. On mesure alors des choses concrètes comme le nombre d’appels interrompus et la clarté du signal. En ce sens, la fiabilité est un élément mesurable. Je conviens avec vous qu’il faut en prendre et en laisser dans tous ces termes de marketing. Quand on dit qu’on est le plus rapide, cela dépend du nombre de gens qui sont sur le réseau et de la distance à laquelle on se trouve du pylône à une certaine heure de la journée.

Le sénateur Zimmer : C’est comme un cours de statistiques 201. Dites-moi quelle réponse vous voulez et je vous trouverez les statistiques à l’appui de vos dires. Ce sont vraiment des paroles en l’air.

Ma question fait suite à celle posée par le sénateur Plett. Je suis actuellement en train d’aider un ami à choisir un téléphone à louer ou acheter. J’essaie de comparer les tarifs téléphoniques, la durée des messages. C’est comme essayer de comparer des pommes avec des oranges, des patates, des oignons ou du chou. Tout est différent. C’est alors que j’ai vu à la télévision ce petit chiot timide avec un bandeau sur l’œil qui s’appelle Fido. On offre un téléphone gratuit et des messages texte illimités. Maintenant, je n’ai pas encore choisi. Comment peut-il y avoir un tel éventail de prix et une telle variété dans les offres? Où est l’attrape?

M. Hennessy : Nous avons un service semblable à celui de Fido qui s’appelle Koodo et qui est offert à un prix semblable. Pour établir le prix, on commence par le prix de l’appareil; ainsi, quand on accorde un contrat de trois ans, ce qui est devenu un irritant pour bien des gens, nous leur donnons en fait un appareil dont le prix peut atteindre 500 \$. Dans le cas des nouveaux téléphones Apple que nous venons tout juste de lancer, la subvention peut même être encore plus élevée.

Le sénateur Zimmer : Il s’agissait d’un BlackBerry Pearl.

M. Hennessy : Un BlackBerry Pearl représente probablement une subvention de 300 \$. Pour un contrat de trois ans, on arrive probablement à 40 \$ pour un forfait de base. Si l’on répartit ces 300 \$ sur deux ans et demi, cela représente une subvention d’une dizaine de dollars. Si vous aviez acheté le téléphone, comme il faut le faire dans certains pays européens, vous auriez un prix mensuel beaucoup plus bas.

Nous essayons d’obtenir des exclusivités et des rabais sur les meilleurs téléphones sur le marché parce que cela semble attirer les gens; nous enrobons cela d’un nombre élevé de minutes gratuites et nous mettons le contrat en place, parce que souvent, il faudra 24 mois pour récupérer l’investissement que nous avons consenti pour l’appareil et les minutes gratuites.

The Americans use the same technique, and it is one of the reasons Canada and the U.S. have the highest minutes per use of any countries in the world, because of the way we sell.

Now, that Fido phone is a very simple phone. It probably does voice and text. There is no data application; it is not an expensive BlackBerry or iPhone. The phone cost the company \$50, and, with some cheap advertising, it is their cost of acquisition. Their hook is that they will sell you only voice and data minutes for a specific price. It is often a very clear bundle. It is either unlimited or whatever. They figure you will not phone them; and if you try to phone them, you will have a really hard time getting through. They are deep discount; if all you want is a voice phone and not want all the fancy bells and whistles, here is the product. There is clearly a market for that.

The biggest market in Canada is for things like the smartphones, the BlackBerry, the fancy devices that cost us hundreds of dollars. I sometimes think we are as much trapped as the consumer is in this cycle of subsidization. If we gave an iPhone today with a one-year contract, we would never recover our costs. We would lose money on every customer we signed up, and we would probably sign up a lot of customers because we would be giving away \$800 devices for \$100.

Senator Zimmer: They have done their research and have empirical evidence they can look at and say, "Okay we will give it to Peter or Paul," but one way or the other they will get it. They can get it either way, depending how they lay out the plan.

Mr. Hennessy: It is very important in our market, and that is why people say we are not competitive. I think the fact that we saw a shift of almost 10 points towards Rogers over the last couple of years would indicate there is some form of dynamic competition going on; otherwise, we would always have the same markets year in, year out.

It is critical that you have a sufficient number of customers to load up your network, because really we are in a scale of business. For its first 15 years, the wireless business was losing billions of dollars because massive investment was being put in infrastructure and there were multiple suppliers in a highly capital-intensive industry in a country like Canada that potentially cannot support that number of suppliers, and we all lost tens of billions of dollars. When the market shrank to three for a while, and penetration and usage ramped up, that is when profits happened. You hit the sweet spot in your economies of scale.

Les Américains utilisent la même technique et c'est l'une des raisons pour lesquelles le Canada et les États-Unis ont les chiffres les plus élevés au monde pour le nombre de minutes par usager, à cause de nos méthodes de vente.

Maintenant, ce téléphone Fido est un téléphone très simple. Il fait probablement la voix et le texte. Il n'y a aucun service de données et d'applications; ce n'est pas un coûteux BlackBerry ni un iPhone. Le téléphone coûte 50 \$ à la compagnie, ce qui représente leur coût d'acquisition, auquel il faut ajouter de la publicité bon marché. Leur offre est attrayante, mais ils vous vendent seulement des minutes pour la voix et les données à un prix déterminé. C'est souvent un forfait très clair. Le nombre de minutes peut être illimité. Ils calculent que vous n'allez pas leur téléphoner; et si vous essayez de le faire, vous aurez vraiment beaucoup de difficulté à rejoindre quelqu'un. Leur offre est à rabais; si tout ce que vous voulez, c'est un téléphone vocal, si vous ne voulez aucun accessoire ni supplément, voici le produit. Il y a clairement un marché pour cela.

Le plus grand marché au Canada vise plutôt les téléphones intelligents, le BlackBerry, les appareils sophistiqués qui nous coûtent des centaines de dollars. Il m'arrive de trouver que nous sommes tout autant piégés que le consommateur dans ce cercle vicieux des subventions. Si nous donnions aujourd'hui un iPhone assorti d'un contrat d'un an, nous ne pourrions jamais récupérer notre coût. Nous perdriions de l'argent pour chaque client qui signerait un contrat et nous en ferions probablement signer beaucoup parce que nous donnerions alors des appareils de 800 \$ au prix de 100 \$.

Le sénateur Zimmer : Ils ont fait leurs recherches et ils possèdent des données empiriques qu'ils peuvent consulter et dire : « D'accord, nous allons le donner à Pierre, Jean ou Jacques », mais d'une façon ou d'une autre, ils vont l'obtenir. Ils peuvent l'obtenir d'une façon ou de l'autre, selon l'organisation du plan.

M. Hennessy : C'est très important dans notre marché, et c'est pourquoi les gens disent que nous ne sommes pas concurrentiels. Le fait que nous ayons observé un mouvement d'environ 10 points vers Rogers depuis un an ou deux indique qu'il existe une certaine forme de concurrence dynamique; autrement, nous aurions toujours les mêmes parts de marché année après année.

Il est crucial d'avoir un nombre suffisant de clients pour appuyer votre réseau car nous sommes vraiment dans une entreprise d'échelle. Pendant ses 15 premières années d'existence, le secteur du sans fil a perdu des milliards de dollars en raison des investissements massifs injectés dans l'infrastructure. De plus, il y avait de multiples fournisseurs dans une industrie hautement capitalistique dans un pays comme le Canada qui n'a pas le potentiel voulu pour faire vivre autant de fournisseurs, et nous avons tous perdu des dizaines de milliards de dollars. Lorsque le marché a rétréci pour ne plus compter que trois acteurs pendant un certain temps, et lorsque la pénétration et l'usage ont augmenté, c'est alors que les profits ont commencé à entrer. On frappe dans le mille grâce aux économies d'échelle.

For the last two years, our company has seen on the voice side approximately a 7 per cent drop in voice revenues year over year. We are starting to make that up with data traffic, but the problem is that voice is a very profitable business once you hit the scale on the network. Data is a much more expensive product to operate, so the margins are smaller.

We will see some tough years coming up, as we have more entrants coming into the market. As we move to a data world where people will use our phones just like they use the Internet today, we will see the wireless network swamped with video as we have never seen before. We probably will need from the government double the capacity we have at networks today to be able to support the demand for Internet traffic, particularly from our younger customers.

Senator Zimmer: My last question is about spectrum. I understand that some obtained it, but they sit on it and do not use it. Should there be a time limit on it? I agree with you that the auction is a bit of a show game; it is cute. It is almost like a parliamentary or government fundraiser where you use it for other purposes of general revenue or balancing budgets. You are absolutely right: that money should be plowed back into the industry to support digital literacy, industry research and development, media products, economic development and so forth.

The problem with the auction is that the person who wins the bid may not have the best technology but nevertheless wins the bid. I would like to expand a little on the auction and the spectrum. If they have it and do not use it, should there be a time limit on it and they lose it?

Mr. Hennessy: In most spectrum, there has been some time limit or an opportunity to review. We have spectrum in certain bands that we have had for seven or eight years that we have never used, but that is because in the wireless business the period of time between when you want to acquire spectrum and when it becomes commercially reasonable to roll it out can be significant.

Some of the spectrum at 26 gigahertz and 19 gigahertz was supposed to be the next future in a Texas Instruments, or somebody said that we would build all these handsets, and then nobody built them. In those circumstances, you often have an industry that is sitting on a whole bunch of spectrum that nobody is using. That is a consequence of a world market that has not developed and not created the infrastructure equipment.

Let us narrow it down to the question of what you do if it is spectrum that you know is used and useful. There has to be at least a significant gap of anywhere from three to five years. Take the advanced wireless spectrum, AWS, auction: we bought that spectrum, but we see that spectrum in combination with the

Depuis deux ans, notre compagnie a accusé une baisse de 7 p. 100 de ses revenus, d'une année à l'autre, pour le vocal. Nous avons commencé à compenser grâce au trafic de données, mais le problème, c'est que le volet audio est très rentable, dès qu'on l'exploite à l'échelle du réseau. Les données représentent un produit beaucoup plus coûteux, de sorte que les marges bénéficiaires sont plus minces.

Nous allons connaître des années difficiles, avec l'arrivée de nouveaux joueurs sur le marché. À mesure que nous passons à un monde non plus de la voix mais des données, où les gens utiliseront leur téléphone comme ils utilisent Internet aujourd'hui, le réseau sans fil sera inondé par la vidéo, à un point jamais vu auparavant. Le gouvernement devra sans doute doubler la capacité des réseaux d'aujourd'hui pour que nous puissions répondre à la demande de trafic Internet, particulièrement de la part de nos jeunes clients.

Le sénateur Zimmer : Ma dernière question porte sur les fréquences. Je crois comprendre que certains en ont obtenu, mais qu'ils demeurent passifs et ne s'en servent pas. Devrait-on imposer une limite de temps? Je conviens avec vous que la vente aux enchères est plutôt un spectacle; c'est astucieux. Cela se compare pratiquement à une levée de fonds gouvernementale ou parlementaire où l'on utiliserait l'argent à d'autres fins, pour gonfler les recettes ou équilibrer les budgets. Vous avez tout à fait raison : il faudrait que cet argent soit réinvesti dans l'industrie pour appuyer la culture numérique, la R et D, les produits médias, le développement économique, et ainsi de suite.

Le problème des enchères, c'est que le gagnant qui remporte la mise n'a peut-être pas la meilleure technologie, mais cela ne l'empêche pas de gagner. J'aimerais discuter plus avant des enchères et du spectre. Si ceux qui l'ont ne s'en servent pas, devrait-on imposer une limite de temps, après quoi ils le perdraient?

M. Hennessy : Dans la plupart des cas, il y a eu une limite de temps ou la possibilité d'un examen. Dans certaines bandes, nous avons depuis sept ou huit ans des fréquences que nous n'avons jamais utilisées, mais cela s'explique par le fait que dans le domaine du sans fil, il peut s'écouler beaucoup de temps entre le moment où l'on souhaite acquérir des fréquences et celui où il devient raisonnable de les exploiter commercialement.

Une partie du spectre à 26 gigahertz et à 19 gigahertz était censée être la voie de l'avenir, d'après Texas Instruments, ou quelqu'un a dit que l'on fabriquerait des appareils en masse, mais par la suite, personne n'en a fabriqué. Dans un tel contexte, il arrive souvent qu'une entreprise conserve en sa possession une bonne partie du spectre qui demeure inutilisé. C'est ce qui se produit dans un marché mondial qui n'a ni mis au point ni créé le matériel d'infrastructure.

Mais bornons-nous à la question de savoir quoi faire s'il s'agit d'un spectre dont on sait qu'il est utilisé et utile. Il y aura à tout le moins un délai important pouvant aller de trois à cinq ans. Prenons les fréquences pour les services sans fil évolués, l'AWS, mises aux enchères : nous les avons achetées, mais nous

broadcast 700 megahertz spectrum that is coming up in 2011 as something we will use for long-term evolution, LTE, or the fourth generation of wireless products.

We are good for the next couple of years in terms of the code division multiple access, CDMA, spectrum that we have started to reconvert over to other spectrum, and analogue spectrum that we made more efficient by being digital, but we are waiting for the next wave to hit. In both AWS and 700 megahertz, when we look at the United States, which was earlier than we were, there has been very little product or network infrastructure built out yet. It is a bit like satellite and other businesses. It sometimes requires a very large capital expenditure at the front end and can involve a waiting period.

The issue of hoarding spectrum then becomes the classic question. A couple of studies from the U.K. by Dr. Martin Cave were provided to Industry Canada. I am pretty sure they have been made public. His proposal is that we should be moving much more towards a property rights' type of market for spectrum. That would also include penalties for spectrum in fees for not using something that is valuable but, equally, the right to sell to anybody without necessarily obtaining the kind of government approvals needed today. You treat spectrum a lot more like real estate, which does not mean that no monies flow anymore to the public Treasury Board, because spectrum is a public resource, but it is a lot like mineral rights or anything else — it is done much more on that market basis, and that is probably the best way. If you have the ability to have a healthy secondary market where people can ultimately decide it is better to sell than to hold, because there are some costs imposed by the system if you just sit on spectrum and do not use it efficiently, and people are able to trade, that can ultimately lead to a very efficient structure.

One of the biggest problems we will face in the next couple of years is that not only do we need to double the spectrum we have today to provide wireless Internet, but that spectrum has to be contiguous to be efficient, which means that Industry Canada has to start thinking about how to take back spectrum — whether it is from the Department of National Defence or all kinds of public users — that is being underutilized and put it back in the market in such a way that it can be re-banded, if you will, so that it works for the Internet. A band, like the 700 band, is a grouping of spectrum. It is a huge problem. I do not know what all the answers for that are, but the government must stop thinking about putting a little more spectrum in the market today. They are almost playing the supply and demand game against the industry, so that the government will put out a little right now, or like the spectrum auction we were just in, it will restrict your access to supply while it makes sure the new entrants pay less and you pay more. I do believe we have to have a spectrum market.

envisageons de les utiliser en combinaison avec le spectre de diffusion de 700 mégahertz qui sortira en 2011. Nous utiliserons ces fréquences pour l'évolution à long terme, ou pour la quatrième génération de produits sans fil.

Pour les deux prochaines années environ, nous nous satisferons de l'accès multiple par répartition en code, AMRC, un spectre que nous avons commencé à reconvertir vers d'autres fréquences, un spectre analogue que nous avons rendu plus efficient en le numérisant, mais nous attendons la prochaine vague. Pour ce qui est des services sans fil évolués et du spectre de 700 mégahertz, si l'on regarde ce qui s'est fait aux États-Unis, qui nous ont précédés, on constate qu'on n'a pas encore sorti énormément de produits ou bâti une infrastructure de réseau. C'est un peu la même chose pour les satellites et d'autres entreprises. Il est parfois nécessaire de consentir d'importantes dépenses en immobilisations au départ, et ensuite, d'attendre.

L'accapement du spectre devient alors une question classique. Industrie Canada a pris connaissance d'études menées au Royaume-Uni par M. Martin Cave. Je suis pratiquement sûr qu'elles ont été rendues publiques. Il propose que l'on s'achemine vers un type de marché analogue aux droits d'auteur pour le spectre. Ce modèle inclurait des pénalités, sous forme de droits, pour la non-utilisation d'un élément de valeur comme des fréquences, mais aussi le droit de vendre à quiconque sans être tenu d'obtenir comme maintenant l'approbation du gouvernement. On traiterait le spectre davantage comme un bien immobilier, ce qui ne veut pas dire que le Trésor public serait privé de revenus étant donné que le spectre est une ressource publique, mais ce serait un peu comme les droits miniers qui se transigent beaucoup plus en fonction du marché, et c'est sans doute la meilleure façon de procéder. S'il était possible d'avoir un marché secondaire vigoureux, ce qui permettrait aux gens de décider au bout du compte qu'il est préférable de vendre que de conserver cet actif, étant donné que certains coûts seraient imposés par le système à quiconque se contente d'accaparer le spectre et ne l'utilise pas avec efficacité, si les gens pouvaient le vendre, cela pourrait finalement déboucher sur une structure très efficiente.

L'un des plus gros problèmes auxquels nous serons confrontés d'ici quelques années est le suivant : non seulement devons-nous doubler le spectre dont nous disposons aujourd'hui afin d'assurer le service Internet sans fil, mais ce spectre doit être contigu pour être efficient, ce qui signifie qu'Industrie Canada doit commencer à envisager des moyens de récupérer des fréquences inutilisées, que ce soit auprès du ministère de la Défense nationale ou d'autres usagers publics, et de les remettre sur le marché pour reconstituer des bandes, si l'on peut dire, et ainsi fonctionner pour Internet. Une bande, comme la bande de 700 mégahertz, est un groupe de fréquences. C'est un énorme problème. Je ne connais pas toutes les solutions, mais le gouvernement doit cesser de penser à mettre un peu plus de fréquences sur le marché aujourd'hui. Il joue pratiquement le jeu de l'offre et de la demande à l'encontre de l'industrie. Le gouvernement en laisse filtrer un peu maintenant, par exemple à l'occasion de la vente aux enchères à laquelle nous venons de participer. De cette façon, il

Senator Zimmer: I just want to say it sounds a bit like the stock market — sell, hold and trade.

Senator Cochrane: When you came before us, you certainly made an impressive statement about now reaching 40 per cent of communities that could not receive wireless before. That is impressive. We have been hearing all this fall about the remote areas not having access to wireless networks. This is just a great improvement. Maybe for the benefit of our listeners you could elaborate a little bit on which remote areas. I know you mentioned Alberta and British Columbia, but what about further east? You did mention Northern Quebec as well. Have you gone into some of the other areas, such as the eastern section?

Mr. Hennessy: Let me just clarify first. In the wireless extension I referred to, we have provided 40 per cent of communities that did not have anything but dialup Internet with a broadband service. Some of them may have had wireless before, but they did not have broadband. They did not have broadband wireless or they did not have broadband wireline. There is a slight nuance there. They might have had voice phone, but not Internet service. That is the first part of the question.

Because we built different parts of the country jointly with Bell, while we built Alberta and B.C., as I said, we also built much of Quebec. In Eastern Canada, Bell Aliant has pretty much covered Nova Scotia, New Brunswick, Prince Edward Island and most of Newfoundland.

As I said, when you think about 93 per cent of the population, it is incredible. If you look at the map, there is still that huge gap in terms of many of our northern communities where not many people live.

The good news there is that while we hit maybe 40 per cent of the communities that were identified, there are big strides being made in the satellite business. I was talking to John Maduri at Barrett Xplore, which is headquartered down in New Brunswick, and his company has been rolling out satellite Internet service. I have it up at my cottage. It is a lot better than dial up, but it is what they call 500 kilobits. It would be seen in the city as kind of slow, but it is awesome at my lake. They are about to launch next-generation Ka band satellites that will deliver above the standard that Industry Canada has set as minimum for broadband under the stimulus program.

I would think that just as satellite in the 1960s started to bring the North into contact with the rest of the country, satellite in many of these remaining communities will be the tool that delivers Internet to those communities. My sense is that it will not be as

limite l'accès à l'offre tout en s'assurant que les nouveaux venus paient moins et que vous payez plus. Je pense vraiment qu'il faut établir un marché des fréquences.

Le sénateur Zimmer : Je veux simplement dire que cela évoque un peu la bourse : vendre, conserver et échanger.

Le sénateur Cochrane : Lorsque vous vous êtes présenté devant nous, vous avez fait une déclaration impressionnante. Vous avez dit que vous pouviez maintenant rejoindre 40 p. 100 des collectivités qui n'avaient pas le sans fil auparavant. C'est impressionnant. Cet automne, nous avons tous entendu parler des régions éloignées qui n'avaient pas accès aux réseaux sans fil. C'est une grande amélioration. Pour la gouverne de nos auditeurs, vous pourriez peut-être nous donner plus de précisions au sujet de ces régions éloignées. Vous avez mentionné l'Alberta et la Colombie-Britannique, mais qu'en est-il plus à l'est? Vous avez aussi parlé du Nord du Québec. Avez-vous pénétré dans certaines autres régions, notamment à l'est?

M. Hennessy : Permettez-moi de clarifier une chose. Pour l'expansion du sans fil dont j'ai parlé, nous avons fourni un service à large bande à 40 p. 100 des collectivités qui disposaient uniquement d'un accès Internet commuté. Certaines d'entre elles avaient peut-être le service sans fil auparavant, mais elles n'avaient pas de bande large. Elles n'avaient pas de sans fil à bande large ou de service filaire à bande large. Il y a là une nuance subtile. Elles avaient peut-être le téléphone sans fil, mais non le service Internet. Cela répond à la première partie de la question.

Étant donné que nous avons réseauté différentes régions du pays en collaboration avec Bell, pendant que nous nous installions en Alberta et en Colombie-Britannique, comme je l'ai dit, nous avons aussi bâti une grande partie du réseau du Québec. Dans l'Est du Canada, Bell Aliant a pratiquement couvert la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et la presque totalité de Terre-Neuve.

Comme je le disais, lorsqu'on pense que la population est desservie dans une proportion de 93 p. 100, c'est incroyable. Si l'on regarde la carte, il reste encore un énorme fossé à combler dans un grand nombre de collectivités du Nord où il y a très peu de résidents.

La bonne nouvelle, c'est que pendant que nous rejoignons environ 40 p. 100 des collectivités qui avaient été identifiées, il se produit de grandes avancées dans le secteur du satellite. J'ai parlé à John Maduri, de Barrett Xplore, dont le siège social se trouve au Nouveau-Brunswick. Sa compagnie vend un service Internet par satellite. Je l'ai à mon chalet. C'est beaucoup mieux que l'accès Internet commuté, mais il s'agit de 500 kilobits. En ville, cela paraîtrait lent, mais c'est formidable à mon lac. Cette compagnie est sur le point de lancer une nouvelle génération de satellites à bande Ka qui offriront un service supérieur à la norme minimale pour la bande large fixée par Industrie Canada en vertu du programme de stimulation de l'économie.

Je dirais que, tout comme le satellite, dans les années 1960, a permis au Grand Nord d'entrer en contact avec le reste du pays, dans beaucoup de ces localités nordiques, le satellite sera l'outil qui permettra d'apporter Internet. J'ai l'impression que ce ne sera

expensive or prohibitive as people might think. At my cottage, for broadband at the 500 kilobit speed I pay just under \$60 a month. For low-income people, that is still a huge barrier.

That has always been the problem with our universal system. It has never been predicated on affordability. Within those auctions, in addition to all the things we have been talking about, you may need to have a fund that ensures the poorest Canadians have access to technology or to a credit that puts the satellite dish on their home or whatever. That is probably a great idea.

I would say that by 2012 or 2013, there will be a significant satellite Internet service available to the rest of the country, whether it is cottage country or the Far North.

Senator Cochrane: You do not have a move afoot to go further east with your technology?

Mr. Hennessy: We tried that a couple of years ago, but we were rebuffed by the government in our proposal of marriage to BCE when the private equity companies were chasing it. We will go east in the wireless business, and we are east in the wireless business. We do not have a large foothold in the Maritimes or Atlantic Canada. We find that some of the greatest loyalty still remains in provinces like Prince Edward Island and New Brunswick, where Island Tel and NBTel were an essential part of those communities. So many people were employed by them that many people will probably go to their grave sticking with the phone company, no matter how much of a discount we want to offer.

Senator Cochrane: They are very faithful down there, I must tell you.

I am concerned about the high roaming charges for these mobile applications. I now leave my cell phone back here in Canada when I go to the U.S. because the roaming charges are just unbelievable. Will anything happen to that? I think I pay \$2 a minute just for voice.

Mr. Hennessy: It is dependent on the carrier we have the roaming agreement with. One of the benefits you will see with the new technology is that we have now been able to enter into roaming agreements with some 200 countries under the GSM alliance because of our new technology, and that technology is also starting to be rolled out in the U.S.

Interestingly, roaming is not really a business or a profit centre for us. In fact, it can be a real irritant and a problem for rolling out services both in the U.S. and in Canada. I am more familiar with some of the Canadian situations, but a good example would be when we rolled out a product called Connect 75 Unlimited, which gave you unlimited roaming and data service for \$75. We forgot to put into the equation that when you are using the TELUS service in Atlantic Canada, you were often roaming on the Bell Aliant network and paying high data rates. We found that about 50 of our customers were costing us in the

pas aussi coûteux que les gens pourraient le craindre. À mon chalet, pour la bande large à la vitesse de 500 kilobits, je paie un peu moins de 60 \$ par mois. Pour les gens à faible revenu, c'est encore un obstacle énorme.

Cela a toujours été le problème de notre système universel. Il n'a jamais été conçu pour être abordable. Dans le cadre de ces enchères, en plus de tout ce dont nous avons déjà parlé, il faudrait peut-être prévoir un fonds pour que les Canadiens les plus pauvres aient accès à la technologie ou à un crédit permettant d'installer une antenne satellite sur leur maison ou quoi que ce soit. C'est probablement une excellente idée.

Je dirais que d'ici 2012 ou 2013, le service Internet par satellite sera disponible dans le reste du pays, que ce soit dans les secteurs de villégiature ou dans le Grand Nord.

Le sénateur Cochrane : Vous n'avez aucun plan prévoyant d'aller plus loin vers l'est avec votre technologie?

M. Hennessy : Nous avons essayé il y a quelques années, mais nous avons été repoussés par le gouvernement quand nous avons fait notre offre de mariage à BCE, quand les compagnies de capital de risque privées essayaient de s'en emparer. Nous irons dans l'est dans le secteur du sans fil; en fait, nous y sommes déjà. Nous n'avons pas une très forte présence dans les Maritimes ou le Canada de l'Atlantique. Nous constatons que la loyauté des consommateurs demeure très forte dans des provinces comme l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick, où les compagnies Island Tel et NBTel étaient un élément essentiel de la communauté. Les gens étaient tellement nombreux à y travailler que beaucoup de gens seront probablement fidèles à leur compagnie de téléphone jusqu'à la fin de leurs jours, peu importe les rabais que nous pourrions leur offrir.

Le sénateur Cochrane : Ils sont très fidèles là-bas, laissez-moi vous le dire.

Je m'inquiète des frais très élevés pour l'itinérance dans la téléphonie cellulaire. Je laisse maintenant mon téléphone cellulaire chez moi au Canada quand je vais aux États-Unis, parce que les frais d'itinérance sont absolument exorbitants. Peut-on s'attendre à des changements de ce côté? Je pense que je paye 2 \$ la minute uniquement pour le signal vocal.

M. Hennessy : Cela dépend de la compagnie avec laquelle nous avons un accord pour l'itinérance. L'un des avantages de la nouvelle technologie est que nous avons maintenant été en mesure de conclure des ententes d'itinérance avec quelque 200 pays dans le cadre de l'alliance GSM, grâce à notre nouvelle technologie, laquelle commence également à être mise en place aux États-Unis.

Il est intéressant de signaler que l'itinérance n'est pas vraiment un secteur d'activité ou de profit pour nous. En fait, ce peut même être un véritable irritant et un problème pour étendre nos services aux États-Unis et au Canada. Je connais davantage la situation au Canada, mais on pourrait donner un bon exemple : quand nous avons lancé un produit appelé Connexion 75 Illimitée, qui vous donnait des services illimités pour l'itinérance et les données au coût de 75 \$, nous avons oublié d'inscrire dans l'équation le fait que quand on utilise le service TELUS dans le Canada de l'Atlantique, on se trouve souvent à utiliser pour l'itinérance le

neighbourhood of \$300,000 a month. Being smart business people, we had signed them up to three-year contracts, and we spent some time trying to convince them we could give them better deals if they switched. A couple of them threatened to take us through the consumer complaints process. We are slowly phasing that service out. It is difficult to offer things like unlimited voice services if you are at times dependent on other people and on paying high roaming fees.

We would much rather see the roaming fees come down, because they are often dictated by a state provider. Some of the worst situations we see are when people are on holidays in Mexico. The complaints always come back to us. We have been pretty good when people occasionally end up with \$1,000 invoices or multi-thousand dollar invoices. We have managed to avoid that just by keeping a close eye on when that happens and have been good about making those things disappear, because you do not want to be seen in the newspaper looking like you charged somebody \$20,000 and you did them a favour by writing their bill down to \$5,000. That is bad PR.

In Europe, the government decided to regulate roaming fees. They basically put a cap on the roaming fees between countries, because many of the European operators were making back money from the money they lost in the auctions over there for 3G. Solutions to roaming would be a great thing and is an issue worth discussing.

Senator Merchant: In Europe, they have a different culture for paying for calls. They pay for calls they make but not for calls they receive. Does that benefit the consumer?

Mr. Hennessy: I would say it depends on whether you are primarily a wireless customer or a home telephone customer. In many European countries, people pay by the call for their home phone. When you phone out to a neighbour or to a wireless network, that part of the call is charged to you. In Canada, we have unlimited local calling. It is for a flat rate. I think back in the 1970s somebody proposed charging people per minute and a revolution occurred before the proposal had even gotten in the door at the CRTC. People like the flat-rate calling. They like the very cheap service.

As a consequence of that, we ended up with a system that was designed by regulatory fiat such that anybody competing with the local telephone company had to pay for traffic both ways. I remember being at the CRTC in 1984 when a proposal came in that companies should interconnect; the telephone company should pay its share and the wireless should only have to pay for wireless traffic.

réseau de Bell Aliant pour lequel on paye des tarifs élevés. Nous avons constaté qu'environ 50 p. 100 de nos clients nous coûtaient environ 300 \$ par mois. Comme nous sommes des gens d'affaires avisés, nous leur avons fait signer des contrats de trois ans et nous avons passé un certain temps à essayer de les convaincre que nous pourrions leur donner une meilleure affaire s'ils changeaient leur forfait. Quelques-uns d'entre eux ont menacé de porter plainte dans le cadre du processus de protection des consommateurs. Nous sommes en train d'éliminer graduellement ce service. C'est difficile d'offrir des services comme le signal vocal illimité si l'on doit à l'occasion dépendre d'autres intervenants en payant des frais d'itinérance très élevés.

Nous préférierions de beaucoup voir les frais d'itinérance baisser, parce qu'ils sont souvent dictés par un fournisseur étatique. L'une des pires situations, c'est quand les gens s'en vont en vacances au Mexique. C'est toujours à nous qu'ils se plaignent par la suite. Nous avons été assez bons quand il est arrivé que des gens se retrouvent avec des factures de 1 000 \$ ou même de plusieurs milliers de dollars. Nous avons réussi à éviter cela en suivant de près les situations où cela se produit et nous avons fait preuve de bonne volonté en faisant disparaître ces factures, parce que nous ne voulons pas nous retrouver dans les journaux, accusés d'avoir envoyé à quelqu'un une facture de 20 000 \$ et de lui avoir ensuite fait une faveur en réduisant la facture à 5 000 \$. C'est de la mauvaise publicité.

En Europe, le gouvernement a décidé de réglementer les frais d'itinérance. Essentiellement, on a imposé un plafond aux frais d'itinérance entre les pays, parce que beaucoup d'exploitants européens récupéraient ainsi l'argent qu'ils avaient perdu dans les enchères là-bas pour la bande des 3 gigahertz. Ce serait formidable de trouver des solutions au problème de l'itinérance et il vaut la peine d'en discuter.

Le sénateur Merchant : En Europe, ils ont une culture différente pour le paiement des appels. Ils payent pour chaque appel qu'ils font, mais ils ne payent pas pour les appels reçus. Est-ce que c'est avantageux pour le consommateur?

M. Hennessy : Je dirais que cela dépend, selon qu'on est surtout un client du sans fil ou un utilisateur de téléphone filaire. Dans beaucoup de pays européens, les gens payent chaque appel fait avec leur téléphone résidentiel. Qu'on appelle un voisin ou un réseau sans fil, cet appel est facturé. Au Canada, c'est illimité pour les appels locaux. C'est un tarif fixe. Je pense que dans les années 1970, quelqu'un a proposé de faire payer à la minute, et il y a eu une véritable révolution avant même que la proposition atterrisse sur le bureau du CRTC. Les gens aiment bien le tarif fixe pour le téléphone. Ils aiment le service très bon marché.

En conséquence de cela, nous nous sommes retrouvés avec un système qui a été conçu par décret réglementaire de telle sorte que quiconque fait concurrence à la compagnie de téléphone locale doit payer pour le signal dans les deux sens. Je me rappelle que j'étais au CRTC en 1984 quand il a été proposé que les compagnies fassent l'interconnexion; la compagnie de téléphone devrait payer sa part et la compagnie de sans fil serait tenue de payer seulement pour le signal sans fil.

That was turned down at the time by the commission because there was no competition in Canada in the 1970s and 1980s, and the public policy objective was to assure that we had 100 per cent affordable and accessible telephone service. That was done by keeping long-distance rates high and making any business competitor — when the wireless guys came into the business — pay full freight for traffic both ways. It was a great advantage to the telephone companies who were always made whole as long as they promised to keep rates low.

This is part of the problem with the OECD studies. When you talk about how much it costs a cell phone user in Europe, you have two problems. One we discussed, that people may have multiple SIM cards for one phone, so they are using more minutes and paying more than the evidence shows. The other point is that they are not paying half of the bill that wireless customers in Canada are paying, because the local telephone subscriber over there who is paying per call is paying that part of the wireless call.

When I phone the wireless network in Sweden, I, the home phone user, am paying that. You end up with what seems to be cheaper wireless service and much more expensive home phone service. Since 75 per cent of our revenues today come from wireless and data, we would probably be willing to say, sure, we will do local, measured service and you can cut our costs and load up the costs on the home phone subscriber.

I still think that Canadians would overwhelmingly object to the idea of paying per call on their home phone or losing their unlimited calling or finding that whenever they phone a cell phone they will be billed extra. We have gone down two different paths, and you cannot turn back the clock. It is very much an apples and oranges situation.

It looks like cheaper cell phone service as long as you neglect the fact that part of your home phone bill is also your wireless bill. If you combined all that together, I am not sure there would be as significant a difference as people think.

Senator Merchant: Thank you for that clarification because sometimes we are comparing things but not dealing with the same kind of thing. Like you said, it is apples and oranges.

Mr. Hennessy: It is difficult. It is like these OECD studies that put Canada almost at the highest. Then you have to question when an OECD study says that the only country more expensive than Canada is the U.S. and that the U.S. is the most expensive country in the world. You have to think those studies are suspect and not using the same criteria for everyone.

Cette proposition a été rejetée à l'époque par le conseil parce qu'il n'y avait pas de concurrence au Canada dans les années 1970 et 1980 et que l'objectif de la politique publique était de s'assurer que nous avions un service téléphonique abordable et accessible à 100 p. 100. On y est parvenu en continuant d'imposer des tarifs élevés pour l'interurbain et en obligeant tout concurrent — quand les compagnies de sans fil sont arrivées dans le décor — à payer en totalité pour les signaux dans les deux sens. C'était un grand avantage pour les compagnies de téléphone qui étaient à l'abri tant et aussi longtemps qu'elles promettaient de garder les tarifs bas.

Cela fait partie du problème que posent les études de l'OCDE. Quand on se demande combien coûte la téléphonie sans fil en Europe, on a deux problèmes. Le premier, et nous en avons discuté, est que les gens peuvent avoir de multiples modules SIM pour un seul téléphone et ils utilisent donc plus de minutes et payent plus cher que ce qu'on voit dans les tableaux. Par ailleurs, ils ne payent pas la moitié de la facture que les clients du sans fil au Canada doivent payer, parce que là-bas, l'abonné de la compagnie de téléphone locale qui paye pour chaque appel se trouve à payer cette portion de l'appel sans fil.

Quand je téléphone au réseau sans fil en Suède, c'est moi qui paye cet appel, à titre d'utilisateur de téléphone filaire. On se retrouve avec une situation où le service sans fil semble bien meilleur marché et le service filaire beaucoup plus coûteux. Comme 75 p. 100 de nos revenus aujourd'hui viennent du sans fil et des données, nous serions probablement disposés à dire : d'accord, nous allons facturer le service local à la minute et vous pourriez alors réduire nos coûts et alourdir alors les coûts des abonnés au téléphone filaire.

Je persiste à croire que les Canadiens, dans leur immense majorité, s'opposeraient à l'idée de devoir payer à l'appel leur service téléphonique filaire ou de perdre leur service local illimité ou à l'idée de devoir payer un tarif supplémentaire à chaque fois qu'ils téléphonent à un numéro sans fil. Nous avons emprunté deux voies différentes et l'on ne peut pas revenir en arrière. Ce sont vraiment deux situations différentes et incomparables.

Cela donne l'impression que le service téléphonique sans fil est meilleur marché, mais on ne tient pas compte du fait qu'une partie de la facture de téléphone filaire sert à payer la facture pour le sans fil. Si l'on additionne les deux, je ne suis pas certain que la différence soit aussi grande que les gens l'imaginent.

Le sénateur Merchant : Je vous remercie pour cette précision, car il nous arrive parfois de comparer des choses qui ne sont pas vraiment comparables. Comme vous l'avez dit, les deux situations sont incomparables.

M. Hennessy : C'est difficile. C'est comme les études de l'OCDE selon lesquelles les tarifs au Canada sont presque les plus élevés. Il y a de quoi s'interroger quand une étude de l'OCDE dit que les États-Unis sont le seul pays où cela coûte plus cher qu'au Canada et que les États-Unis sont le pays où c'est le plus cher au monde. On se dit alors que de telles études sont suspectes et n'appliquent pas les mêmes critères à tous.

Senator Merchant: I hope you will let me use the opportunity of having a major player with us to ask about the coming request for proposals. This deals with the Government Enterprise Network Services project. An RFP is in process that will lead to the purchase of data networking, IP work and hardware and software within various government centres across the country. The contract is to be eight years in length with an option of renewal.

I would be interested in the views of TELUS on cooperating with smaller players like SaskTel, Videotron or Télébec. The RFP gives no encouragement to TELUS, Bell or MTS Allstream to involve the regional players. As a Saskatchewan senator I would be interested in your views on how to make it possible for regional players to be part of this important Government Enterprise Network Services RFP. Would you, for example, support or fight initiatives to modify the RFP to give some points and therefore encouragement to any of the three major companies who agreed to involve the regional companies as a part of their bid?

Second, if the RFP were changed, has TELUS worked favourably with SaskTel and with either Videotron or Télébec in the past? Would TELUS be prepared to investigate working with these regional players on a revised RFP over the coming long-term contract from Government Enterprise Network Services?

Mr. Hennessy: A lot of that question I cannot answer because I simply do not know. If you do not mind me turning my head for a second, I will find out to the extent we may already be in the application process. If we are in the application process, then I have a feeling we are bound by certain contractual terms of confidentiality with respect to that particular contract. I can talk about some of the other things.

I think the best way to deal with the first half of that question is probably to give an undertaking.

The Chair: Would you like to provide an answer to the clerk?

Mr. Hennessy: Yes.

With respect to working with other people, we won the Government of Quebec contract, which is one of the largest provincial contracts that have ever been granted. In that situation Videotron is actually a partner of ours.

In today's business world there are very few contracts where you find there are not subcontracted parties involved in that kind of an undertaking. To the extent where you are at the point where the bidding process has not started yet, we will often talk to other carriers because there are gaps. Often when there are large

Le sénateur Merchant : J'espère que vous me permettrez de saisir l'occasion, puisque nous avons un représentant d'une grande compagnie devant nous, pour poser une question sur la prochaine demande de proposition. Il s'agit du projet de la Voie de communication protégée du gouvernement. On a enclenché un processus de DP qui débouchera sur l'achat d'un réseau de données, de services d'un fournisseur d'information et de matériel et de logiciels dans les divers centres gouvernementaux d'un bout à l'autre du pays. Le contrat sera d'une durée de huit ans avec option de renouvellement.

J'aimerais connaître le point de vue de TELUS pour ce qui est de collaborer avec de petites compagnies comme SaskTel, Videotron ou Télébec. La demande de proposition n'encourage nullement TELUS, Bell ou MTS Allstream à intéresser à l'affaire les compagnies régionales. À titre de sénateur de Saskatchewan, j'aimerais connaître votre point de vue et savoir comment il serait possible pour les compagnies régionales de participer à cet important projet du réseau de la Voie de communication protégée du gouvernement. Seriez-vous, par exemple, pour ou contre des initiatives visant à modifier la demande de proposition pour accorder des points et donc un certain encouragement à l'une des trois grandes compagnies si elle acceptait de s'adjoindre les services des compagnies régionales dans le cadre de sa proposition?

Deuxièmement, si l'on changeait la DP, la compagnie TELUS a-t-elle travaillé de manière satisfaisante dans le passé avec SaskTel et avec Videotron ou Télébec? TELUS serait-elle disposée à envisager de travailler avec ces compagnies régionales dans le cadre d'une DP révisée en vue du contrat à long terme pour la Voie de communication protégée du gouvernement?

M. Hennessy : Il y a beaucoup d'éléments de cette question auxquels je ne peux pas répondre, simplement parce que je ne suis pas au courant. Si vous n'avez pas d'objection à ce que je consulte mon voisin pendant quelques instants, je vais vérifier dans quelle mesure nous sommes peut-être déjà engagés dans le processus de demande. Si nous le sommes, alors j'ai l'impression que nous sommes tenus de respecter la confidentialité de certains aspects de ce contrat. Je peux vous parler d'autres éléments.

Je pense que la meilleure manière de répondre à la première moitié de votre question est probablement de vous donner un engagement.

Le président : Aimerez-vous faire parvenir une réponse à la greffière?

M. Hennessy : Oui.

Pour ce qui est de travailler avec d'autres intervenants, nous avons remporté le contrat du gouvernement du Québec, qui est l'un des plus importants contrats provinciaux jamais accordé. Dans ce contexte, Videotron est en fait l'un de nos partenaires.

Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, il y a très peu de contrats qui ne comportent pas de parties sous-contractantes. Avant que le processus d'appel d'offres ne soit enclenché, nous avons souvent des entretiens avec d'autres compagnies parce qu'il y a des trous à combler. Souvent, dans le cas des grands contrats,

contracts, there are gaps you cannot fill totally by yourself. I will have to go back and talk to our business people as to where it is at so that I do not say something inappropriate.

Senator Cordy: I am not a regular member of the committee, but I would like to congratulate the committee on undertaking such an interesting study.

Thank you very much to you for the information you have brought here this evening. The field of communications has changed dramatically, and what we are seeing today would have been science fiction when I was a child, which certainly dates me, looking at the wonderful things happening in communications.

I have had the opportunity on a number of occasions to meet with parliamentarians around the world, and particularly the NATO countries, because I have an involvement in that. My colleague talked about Estonia. I had the occasion to sit with parliamentarians from Estonia who talked about cyber attacks on their communications system. They referred to it as cyber terrorism, and it brought their country to a standstill because their communication systems were bombarded with so much information that it shut the systems down.

When you look at what we are doing now with technology, with eHealth, with banking, it could technically bring a country to a standstill. Estonia was hit hard. Do we have safety mechanisms in place in Canada so that this kind of thing can never happen here?

Mr. Hennessy: We have a large security department, with various arms of national security. This is one of the most significant issues they worry about. They pay a lot of attention, as do our allies south of the border, to technology transfers, who builds networks, who can sell technology and to what part of your network, and how to protect against those types of attacks. It is a frightening proposition.

Although I do not usually watch it, I happened to catch *60 Minutes* two weeks ago. It might be worth getting the tape of the show for the committee to view, because they did a segment on this issue and mentioned the problem in Estonia. It is a game that many of the major states are playing in terms of putting spyware and other things into networks that ultimately could have the potential to disrupt banking systems or other information systems in the economy.

We have multiple layers of security built into the network. When we do contracts with departments, such as National Defence, multiple layers of security clearance are required for people who work on the networks. However, no matter what you do, all networks are vulnerable.

on ne peut pas réaliser la totalité de la charge de travail par ses propres moyens. Mais je devrai aller vérifier auprès de nos responsables pour savoir où l'on en est, afin d'éviter de dire quelque chose que je ne devrais pas dire.

Le sénateur Cordy : Je ne suis pas membre du comité, mais je voudrais féliciter le comité d'avoir entrepris une étude aussi intéressante.

Je vous remercie beaucoup pour l'information que vous nous avez donnée ce soir. Le monde des communications a changé de manière spectaculaire et ce que l'on voit aujourd'hui aurait été de la science-fiction quand j'étais petite, ce qui ne me rajeunit évidemment pas, mais il se passe des choses merveilleuses dans le domaine des communications.

J'ai eu à plusieurs reprises l'occasion de rencontrer des parlementaires du monde entier, en particulier des pays de l'OTAN, parce que je m'occupe de ce dossier. Mon collègue a parlé de l'Estonie. J'ai rencontré à l'occasion des parlementaires d'Estonie qui m'ont parlé des cyberattaques contre leur réseau de communications. Ils appelaient cela du cyberterrorisme et cela avait paralysé entièrement leur pays parce que leur réseau de communications était bombardé d'une telle quantité d'informations que le système tout entier avait été bloqué.

Quand on voit tout ce que l'on fait de nos jours avec la technologie, dans le domaine de la santé, des banques, techniquement, une telle attaque peut paralyser complètement un pays. L'Estonie a été durement touchée. Avons-nous en place au Canada des mécanismes de sûreté pour empêcher que cela puisse jamais nous arriver?

M. Hennessy : Nous avons un important ministère de la sécurité qui comprend divers services de sécurité nationale. C'est justement là l'un des dossiers qui les inquiètent le plus. Ils accordent beaucoup d'attention, comme le font nos alliés au sud de la frontière, aux transferts de technologie, aux compagnies qui construisent des réseaux, qui peuvent vendre de la technologie et à la manière de nous protéger contre de tels attentats. C'est une perspective effrayante.

Bien que je ne regarde pas habituellement cette émission, il se trouve que j'ai regardé *60 Minutes* il y a deux semaines. Il vaudrait peut-être la peine que le comité se procure l'enregistrement de cette émission, car il y avait justement une partie de l'émission consacrée à ce problème qui s'est posé en Estonie. C'est un jeu auquel se livrent beaucoup de grands États, qui injectent dans les réseaux des logiciels espions et autres dispositifs qui pourraient ultimement avoir le potentiel de perturber des réseaux bancaires ou d'autres systèmes d'information essentiels à l'économie.

Nous avons intégré à nos réseaux de nombreuses sauvegardes de sécurité. Quand nous passons des contrats avec des ministères comme la Défense nationale, quiconque travaille au réseau doit subir plusieurs niveaux de vérification de sécurité. Cependant, on aura beau faire, tous les réseaux sont vulnérables.

Senator Cordy: Do you put these mechanisms in place voluntarily? If something happened, from a PR perspective it would be devastating for any company. Is there any government regulation in place?

Mr. Hennessy: Absolutely. There are many levels of government regulation within the security services. I am not talking about eavesdropping but about the security of networks. Under Industry Canada there is an emergency preparedness group that studies whether there is enough redundancy in networks and if something goes down whether there is backup in the network to support the continuing of the economy or our health care system. If you have an opportunity to watch *60 Minutes*, you will be frightened. You might want to put some of your money under your pillow just in case.

Senator Cordy: It is not earning much interest in the bank.

The Chair: We will look into obtaining a tape of that episode of *60 Minutes*. Earlier you started to mention Globalive. Someone wanted to ask a question about the CRTC and its process, because people have gone halfway to setting up a system and then have been told by the CRTC that they are not allowed to do it. I promised people that we would finish at 8 p.m. so you have two and a half minutes.

Mr. Hennessy: I believe that in the case of Globalive, the CRTC made one of its best decisions in a long time. The decision makes it crystal clear that Globalive was ineligible to bid in the auction, should not have been granted a licence and is controlled by a single carrier in Egypt; 82 per cent of the capital structure of Globalive is owned by Orascom, an Egyptian company. It controls the brand. It has a \$100-million licensing agreement with respect to the brand and purchases of equipment with penalties built in. It has the right to buy out certain board members, including to the supposed majority shareholder. When the CRTC put all the information in the case of Globalive on the public record, one could only be astonished to try to figure how it possibly got into the business in the first place.

That decision was absolutely the right one to make. Otherwise, you would be saying that as long as there is about 18 per cent capital in a communications company from broadcasting or telecom, then it is good enough to be Canadian, which is simply absurd. We are concerned that if this decision is overturned, the government has effectively gutted the foreign ownership restrictions not only for wireless but for the telephone company business, cable companies, and broadcasting. In the telecom sector, we have most-favoured-nation clauses under both the General Agreement on Trade in Services, GATS, and NAFTA. The only body that can change the foreign ownership laws is Parliament because Parliament made the law in the first place.

On that one, I would give the CRTC 100 per cent support.

Le sénateur Cordy : Mettez-vous ces mécanismes en place volontairement? Si quelque chose arrivait, du point de vue de la publicité, ce serait catastrophique pour n'importe quelle compagnie. Les gouvernements ont-ils pris des règlements à ce sujet?

M. Hennessy : Absolument. Il existe de nombreux niveaux de réglementation gouvernementale au sein des services de sécurité. Je ne parle pas d'écoute clandestine, mais de la sécurité des réseaux. Sous l'égide d'Industrie Canada, un groupe de planification d'urgence mène un examen pour savoir s'il y a suffisamment de redondances dans les réseaux et, advenant une panne, s'il y a un système d'appoint au sein du réseau pour éviter l'effondrement du système économique ou des soins de santé. Si vous regardez *60 Minutes*, vous serez effrayés. Vous voudrez peut-être garder un peu d'argent sous votre oreiller, juste au cas.

Le sénateur Cordy : Il ne rapporte pas beaucoup d'intérêts à la banque.

Le président : Nous ferons en sorte d'obtenir un enregistrement de cet épisode de *60 Minutes*. Tout à l'heure, vous avez commencé à parler de Globalive. Quelqu'un voulait poser une question au sujet du CRTC et de son fonctionnement. En effet, des gens qui avaient à moitié bâti un système se sont ensuite fait dire par le CRTC qu'ils n'étaient pas autorisés à le faire. Comme j'ai promis que nous finirions à 20 heures, il vous reste deux minutes et demie.

M. Hennessy : Je crois que dans le cas de Globalive, le CRTC a rendu l'une de ses meilleures décisions depuis longtemps. Cette décision établit clairement que Globalive n'était pas un soumissionnaire admissible aux enchères et n'aurait donc pas dû recevoir de permis d'exploitation. L'entreprise est contrôlée par un exploitant unique en Égypte : 82 p. 100 de la structure du capital de Globalive appartient à Orascom, une compagnie égyptienne qui possède la marque. Elle possède un contrat de licence de 100 millions de dollars relativement à la marque et à l'achat d'équipement assorti de pénalités. Elle a le droit d'offrir des indemnités de départ à certains membres du conseil, y compris au prétendu actionnaire majoritaire. Lorsque le CRTC a rendu publique toute l'information concernant Globalive, c'est avec stupéfaction que l'on s'est demandé comment il était possible que cette entreprise se soit au départ implantée dans le secteur.

Cette décision était parfaitement fondée. Autrement, cela reviendrait à dire qu'il suffirait d'une participation de 18 p. 100 au capital d'une compagnie de communications, que ce soit en radiodiffusion ou en télécommunications, pour être considérée comme une entreprise canadienne, ce qui est tout simplement absurde. Nous craignons que si cette décision est renversée, le gouvernement aurait concrètement évacué les restrictions relatives à la propriété étrangère non seulement pour le secteur sans fil, mais pour les compagnies de téléphone, les câblodistributeurs et les radiodiffuseurs. Dans le secteur des télécommunications, nous jouissons de clauses de la nation la plus favorisée en vertu de l'Accord général sur le commerce des services, l'AGCS, et l'ALENA. Le seul organe qui puisse modifier la législation relative à la propriété étrangère est le Parlement, car c'est le Parlement qui l'a adoptée au départ.

À ce sujet, j'accorde un appui sans réserve au CRTC.

The Chair: What about other decisions? No, never mind.

Mr. Hennessy: We have had our arguments in the past.

The Chair: Thank you. Senators, we will not meet next week. We were supposed to consider Bill C-27 but it is still in the house. Wednesday is your caucus Christmas party. The following Tuesday the Privacy Commissioner will appear before the committee. Wednesday will be our Christmas party. The week after that, we will hear from both Videotron and Bell on Tuesday and Wednesday.

The Chair: Mr. Hennessy and Mr. McTaggart, thank you.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Tuesday, December 8, 2009

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:31 a.m. to study emerging issues related to its communications mandate and to report on the wireless sector, including issues such as access to high-speed Internet, the supply of bandwidth, the nation-building role of wireless, the pace of the adoption of innovations, the financial aspects associated with possible changes to the sector, and Canada's development of the sector in comparison to the performance in other countries.

Senator Dennis Dawson (Chair) in the chair.

[English]

The Chair: Good morning. This is the Standing Senate Committee on Transport and Communications' sixteenth meeting for our study of the wireless sector.

This morning we have with us, from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Jennifer Stoddart, Privacy Commissioner of Canada; Elizabeth Denham, Assistant Privacy Commissioner of Canada; and Steve Johnston, Senior Security and Technology Adviser.

[Translation]

The Privacy Commissioner of Canada, Jennifer Stoddart, is another officer of Parliament, who reports directly to the House of Commons and the Senate. The mission of the Office of the Privacy Commissioner of Canada is to protect and promote the privacy rights of individuals.

[English]

Welcome to the committee. The floor is yours.

Jennifer Stoddart, Privacy Commissioner of Canada, Office of the Privacy Commissioner of Canada: Thank you for inviting us here and for the opportunity to speak to a topic that you are investigating of such paramount importance to my office. Indeed,

Le président : Qu'en est-il d'autres décisions? Non, laissez tomber.

M. Hennessy : Nous avons eu nos différends dans le passé.

Le président : Merci. Sénateurs, nous ne siégerons pas la semaine prochaine. Nous étions censés étudier le projet de loi C-27, mais il est toujours à la Chambre. Mercredi, c'est la fête de Noël de votre caucus. Le mardi suivant, le Commissaire à la protection de la vie privée comparaitra devant le comité. Mercredi, ce sera notre fête de Noël. La semaine suivante, nous entendrons des représentants de Videotron et de Bell le mardi et le mercredi.

Le président : Monsieur Hennessy et monsieur McTaggart, je vous remercie.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mardi 8 décembre 2009

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 31, pour étudier les enjeux émergents liés à son mandat dans le domaine des communications et à faire rapport sur le secteur du sans-fil, notamment sur l'accès à Internet haute vitesse, la fourniture de largeur de bande, le rôle d'édification de la nation du sans-fil, le rythme d'adoption des innovations, les aspects financiers liés aux changements possibles du secteur ainsi que le développement du secteur au Canada comparativement à ce qui se fait ailleurs dans le monde.

Le sénateur Dennis Dawson (président) occupe le fauteuil.

[Traduction]

Le président : Bonjour. Il s'agit de la seizième séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications sur l'étude du secteur du sans-fil.

Ce matin, nous accueillons trois représentants du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Jennifer Stoddart, commissaire à la protection de la vie privée, Elizabeth Denham, commissaire adjointe à la protection de la vie privée et Steve Johnston, conseiller principal en sécurité et technologie.

[Français]

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une autre fonctionnaire du Parlement, qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Le commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des personnes à la vie privée.

[Traduction]

Bienvenue au comité. La parole est à vous.

Jennifer Stoddart, commissaire à la protection de la vie privée, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Merci de nous avoir invités et de nous donner l'occasion de parler du sujet que vous étudiez, qui est d'une importance primordiale pour le

at my office we have identified the impact of emerging information and communications technologies on the privacy of Canadians as one of our four strategic priorities.

In the next few minutes I propose to touch on some key issues, which are explored more fully in a background document that you have before you. That should leave time for questions for myself, for Assistant Commissioner Denham and for our senior security and technology adviser, Steve Johnston, who can answer, I hope, any technical question you might have.

[Translation]

I will start with the context. First, let me say that I applaud this committee for undertaking such a far-reaching and significant study. It takes courage to tackle issues that we know are critical to the social and economic future of Canadians but that seldom suggests a clear or unambiguous way forward.

[English]

That certainly is how my office views the privacy issues related to wireless technologies, universal mobile access, Web 2.0 and the next generation of Internet connectivity: With challenges so complex there can be no pat solutions. Within Canada and across international boundaries, the responses must be thoughtful, measured, collaborative and nuanced.

As Canada's privacy guardian, my approach is to explore the privacy implications of these new technologies and to work within our legislative framework, in concert with partners in Canada and globally, to strengthen the privacy protections enjoyed by Canadians.

One thing we can say for certain is that the future is now. Canadians of all ages have already gone wireless, free to work and play from wherever they may be. For most of us, the Internet is a useful and interesting place to visit, while some people live entire second lives there. Governments and private enterprises are harnessing the astonishing power of this digital universe to enhance their operations and advance their interests. Without a doubt, these are dazzling developments, yet we must not be blinded to the privacy implications.

At a practical level, we must ask whether safeguards are built into the designs of technological innovations — the passwords and encryption software, the privacy settings and the policies that will help keep personal information out of the wrong hands.

Commissariat. En effet, l'incidence des technologies de l'information et des communications émergentes sur la vie privée des Canadiens est l'une de nos quatre priorités stratégiques.

Au cours des prochaines minutes, je propose que nous abordions certaines questions fondamentales, lesquelles sont examinées plus en détail dans le document de référence qui se trouve devant vous. Après, vous devriez avoir suffisamment de temps pour nous poser des questions, à moi, à la commissaire Denham et à notre conseiller principal en sécurité et technologie, Steve Johnston, qui pourra, je l'espère, répondre à toutes vos questions techniques.

[Français]

Je commencerai par le contexte. Premièrement, je voudrais féliciter ce comité d'avoir entrepris une étude aussi ambitieuse, pénétrante et significative. Il faut du courage pour s'attaquer à des enjeux qui, comme nous le savons, ont une importance critique pour l'avenir social et économique des Canadiennes et Canadiens, mais pour lesquels la voie à suivre est rarement claire et non ambiguë.

[Traduction]

Certes, c'est ainsi que le Commissariat perçoit les questions relatives à la protection de la vie privée que posent les technologies sans fil, l'accès mobile universel, le Web 2.0 et la connectivité à Internet de prochaine génération; devant des défis aussi complexes, il ne peut y avoir de solutions toutes faites. Au Canada et par-delà les frontières internationales, les réponses doivent être réfléchies, mesurées, nuancées et tournées vers la collaboration.

Dans notre rôle de gardien de la protection de la vie privée au Canada, nous visons à explorer les conséquences de ces nouvelles technologies pour la protection de la vie privée, et à agir dans les limites de notre cadre législatif et de concert avec nos partenaires canadiens et étrangers pour renforcer les mesures de protection de la vie privée dont profitent les Canadiens.

Une chose que nous pouvons affirmer avec certitude est que l'avenir se décide aujourd'hui même. Les Canadiens de tous âges ont déjà adopté le sans-fil et peuvent ainsi travailler et s'amuser librement peu importe l'endroit où ils se trouvent. Pour la majorité d'entre nous, Internet est un espace utile et intéressant à visiter, alors que d'autres y mènent une autre vie, en parallèle. Pour leur part, les gouvernements et les entreprises privées utilisent l'énorme potentiel de l'univers numérique pour améliorer leurs opérations et promouvoir leurs intérêts. Nul doute que cette évolution est spectaculaire, mais il ne faudrait pas perdre de vue ses conséquences sur le plan de la protection de la vie privée.

Sur le plan pratique, nous devons nous demander si des mesures de protection sont intégrées dans la conception même des innovations technologiques — les mots de passe et les logiciels de chiffrement, les modalités de protection de la vie privée et les politiques qui empêcheront que des renseignements personnels ne tombent entre de mauvaises mains.

More broadly, we need to apply our existing laws to protect the privacy interests of Canadians. My office did that in last summer's Facebook investigation, which was headed by Assistant Commissioner Elizabeth Denham, and we will not shy away from doing it again should the need arise.

At a broader level still, we must accept that data will flow wherever it needs to go without regard for national boundaries.

[Translation]

And yet, nations are not without remedies. As Canada has shown through a series of investigative findings and guidelines, we can make clear our expectations for organizations operating within our borders. And we can work with the global community to set common standards for the inter-territorial protection of personal information.

[English]

Elizabeth Denham, Assistant Privacy Commissioner of Canada, Office of the Privacy Commissioner of Canada: The document the Office of the Privacy Commissioner of Canada has tabled with you explores these and many other questions, but permit me now to touch on three issues of primary concern to our office.

The first is behavioural marketing, in which the online activities of consumers are tracked over time and ads are targeted to their inferred interests. Marketers say the data is aggregated and individuals are not identified, but we have seen evidence that identities cannot always be concealed.

The practice also raises issues of consent, because people may not even know that their browsing habits are being monitored, collected, analyzed and used for other purposes.

The second issue is location-based data, particularly with GPS-enabled mobile devices. It is easier than ever to pinpoint people's exact whereabouts. Combining such geospatial information with other data, such as one's shopping or entertainment habits, for example, can yield a whole new class of personal information.

That is of immeasurable value to business and marketers, of course, and it also gives people instant services such as directions to the nearest hotel or coffee shop or bank machine. At the same time, though, it raises sensitive questions about surveillance and, again, consent for the use of their personal information.

De façon plus générale, nous devons appliquer les lois existantes pour protéger les intérêts des Canadiens sur le plan de la vie privée. Le Commissariat a agi en ce sens l'été dernier dans le cadre de son enquête sur Facebook, qui a été menée par la commissaire adjointe Elizabeth Denham, et il n'hésitera pas à intervenir à nouveau si la situation l'exige.

Dans une perspective encore plus large, nous devons accepter que les données circuleront partout où elles doivent aller, sans égard aux frontières nationales.

[Français]

Pourtant les pays ne sont pas sans disposer de certains recours. Comme le Canada en a fait la démonstration dans toute une série de conclusions d'enquêtes et de lignes directrices, nous pouvons exprimer des attentes claires à l'intention des organisations qui ont des activités à l'intérieur de nos frontières. Nous pouvons aussi collaborer avec la communauté internationale en vue d'établir des normes communes de protection interterritoriale des renseignements personnels.

[Traduction]

Elizabeth Denham, commissaire adjointe à la protection de la vie privée, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Dans le document qui vous est présenté par le Commissariat à la protection de la vie privée, nous examinons ces questions et de nombreuses autres, mais permettez-moi d'aborder maintenant trois enjeux qui sont au centre des préoccupations du Commissariat.

Le premier a trait au marketing comportemental, dans le cadre duquel les activités en ligne des consommateurs sont surveillées au fil du temps, car on veut cibler les annonces publicitaires en fonction des intérêts perçus. Les spécialistes de cette forme de marketing affirment que les données sont regroupées et que les gens ne peuvent être identifiés, mais nous avons observé des cas où les identités ne pouvaient pas toujours être dissimulées.

Cette pratique soulève aussi la question du consentement, étant donné que les gens ne savent pas toujours que leurs habitudes de navigation sont surveillées, enregistrées, analysées et utilisées à d'autres fins.

Le second enjeu a trait aux données de localisation. Notamment avec les appareils mobiles dotés de la fonctionnalité GPS, il est plus facile que jamais de déterminer exactement les déplacements des personnes. Le jumelage de ces données géospatiales à d'autres, sur les habitudes de magasinage ou de divertissement par exemple, permet de créer une toute nouvelle catégorie de renseignements personnels.

Cela a évidemment une valeur inestimable pour les entreprises et les spécialistes du marketing, tout en permettant aux gens d'avoir instantanément accès à certains services, comme des indications pour trouver l'hôtel, le café ou le guichet le plus proche. Mais cela soulève aussi de délicates questions au sujet de la surveillance et, encore une fois, du consentement à l'utilisation des renseignements personnels.

The final issue is cloud computing, in which organizations rent computer usage from third-party providers who actually own the remote servers and related infrastructure. Many enterprises are turning to cloud computing providers to store data or for a range of other applications or services. The advantage is that they do not have to invest, maintain, repair, or upgrade their own computers.

[Translation]

The privacy concern for us, however, is that such servers could be anywhere, including in countries with weak privacy laws.

[English]

The data can be disaggregated and scattered among servers in many locations. It can also be copied, mirrored, many times over, which raises questions about unauthorized disclosure, retention and destruction of personal information.

Ms. Stoddart: In the light of the challenges posed by these issues, my office is organizing expert workshops to examine each in detail. The Personal Information Protection and Electronic Documents Act, known as PIPEDA, has been a powerful tool in our efforts to safeguard the privacy of Canadians and flexible enough to cope with these emerging technologies. Still, we look forward to refinements that would further strengthen this law.

We will also continue to carry out our other functions aimed at advancing the privacy rights of Canadians, including investigating complaints, conducting audits, reviewing departmental privacy impact assessments, and reaching out to stakeholders and Canadians at large through our research, public awareness and communications activities.

Under the Privacy Act — that is the other act we administer — we are currently completing an audit of the federal government's use of wireless networks and devices such as the BlackBerry and the iPhone.

[Translation]

We are equally gratified that a dozen of the world's leading data protection authorities agreed in Madrid last month to work toward standards for the protection of data flowing across international borders.

[English]

In conclusion, senators, I doubt anyone can really grasp all the privacy implications presented by emerging technologies. Nor should we be too confident in predicting the future. However, we

Le dernier enjeu est celui de l'informatique dans les nuages, grâce à laquelle des organisations louent des services informatiques auprès de fournisseurs tiers qui possèdent les serveurs distants et l'infrastructure connexe. De nombreuses entreprises se tournent vers l'informatique dans les nuages pour entreposer des données ou pour toute une gamme d'autres applications ou services. L'avantage qui en découle est qu'elles n'ont pas à entretenir, à réparer ou à mettre à niveau leurs propres ordinateurs.

[Français]

Pour nous, cependant, la préoccupation que cela soulève est que les serveurs peuvent se trouver n'importe où, y compris dans des pays qui ont des lois moins solides en matière de protection de la vie privée.

[Traduction]

Les données peuvent être désagrégées et dispersées entre des serveurs installés à de nombreux endroits différents. Elles peuvent aussi être reproduites en de multiples copies, ce qui fait surgir des questions en rapport avec la communication, la conservation et la destruction non autorisées de renseignements personnels.

Mme Stoddart : À la lumière des défis que posent ces enjeux, le Commissariat organise des ateliers réunissant des experts pour examiner chacun d'eux plus en détail. La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques s'est révélée un puissant outil dans les efforts que nous déployons pour protéger la vie privée des Canadiens, tout en étant suffisamment souple pour accueillir ces technologies émergentes. Néanmoins, nous sommes ouverts à toute amélioration qui contribuerait à renforcer ce texte de loi.

Nous continuerons aussi à exercer nos autres fonctions axées sur la défense du droit des Canadiens à la vie privée, notamment les enquêtes donnant suite aux plaintes reçues, les vérifications, l'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée faites par les ministères, ainsi que les efforts de rayonnement auprès des intervenants et des Canadiens par le biais de la recherche, de la sensibilisation du public et des activités de communication.

Ainsi, en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels — l'autre loi que nous appliquons — nous terminons actuellement une vérification de l'utilisation qui est faite au sein de l'administration fédérale des réseaux et des appareils sans fil tels que le BlackBerry et le iPhone.

[Français]

Nous sommes également encouragés par le fait qu'une douzaine des principales autorités en matière de protection des données dans le monde ait convenu le mois dernier, à Madrid, de travailler à l'adoption de normes de protection des données qui circulent au-delà des frontières internationales.

[Traduction]

Pour conclure, mesdames et messieurs les sénateurs, je doute que quiconque soit véritablement en mesure de saisir toutes les conséquences des technologies émergentes sur le plan de la

can face up to the challenges of today by tapping into the best minds, by applying the tools we have and by working in concert towards policies and practices that will better safeguard the privacy of Canadians tomorrow.

[Translation]

I want to thank you very much for inviting us to appear. You are studying an issue of great importance, and we would be happy to try to answer any questions you may have.

[English]

Senator Johnson: I certainly agree with you. How do we predict the future? I do not know how we protect privacy in the future even on my BlackBerry.

One question in our study relates to technology moving so quickly that legislation cannot keep up with it. Can you comment on this in terms of the regulatory side of it?

Ms. Stoddart: That is generally true in Canada. Unlike other countries, we did not adopt a sectoral approach to personal information regulation; we adopted a global approach.

Parliament passed the Personal Information Protection and Electronic Documents Act nine years ago. It links to a set of fair information principles. It can be modulated to adapt to new technologies. However, it needs revision. We have made public our suggestions for revision. Notably, it needs a clause for data breach notification. The extent to which data is leaking, either through carelessness, crime or insider malfeasance, was not foreseen. That is one change that should be made, but generally our law can be adapted to new technologies.

Senator Johnson: Recent technological changes, especially with regard to the Internet, pose threats to privacy. How can your office possibly respond to these threats to privacy on the Internet?

Ms. Stoddart: We can respond in many ways. This is a major issue in our office. We investigate complaints. We audit questionable practices on the Internet. We are in the midst of assembling a specialized unit to investigate privacy issues on the Internet. We issue guidance and fact sheets. We are holding a series of seminars this winter on Internet issues like behavioural advertising. We approach it from many angles.

Senator Johnson: Who goes to these seminars, and where are they held? Are you talking about seminars for government people?

protection de la vie privée. Qui plus est, nous ne devrions pas être trop confiants dans notre capacité de prédire l'avenir. Cependant, nous pouvons nous attaquer aux défis qui se posent déjà en faisant appel aux esprits les plus doués, en appliquant les outils que nous avons en main et en travaillant de concert pour élaborer des politiques et des pratiques qui permettront de mieux protéger la vie privée des Canadiens dans l'avenir.

[Français]

Je vous remercie beaucoup de nous avoir invités ici, c'est un sujet très important que vous traitez et il nous ferait plaisir de tenter de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le sénateur Johnson : Je suis certainement d'accord avec vous. Comment prédire l'avenir? Je ne sais pas comment, dans l'avenir, nous protégerons la vie privée, et ce, même sur mon BlackBerry.

Une question dans notre étude est liée au fait que la technologie évolue tellement rapidement qu'on n'arrive pas à tenir les mesures législatives à jour. Pouvez-vous nous donner votre opinion à ce sujet sur le plan de la réglementation?

Mme Stoddart : C'est généralement le cas au Canada. Contrairement à d'autres pays, nous n'avons pas adopté une stratégie sectorielle pour la réglementation sur les renseignements personnels; nous avons adopté une stratégie globale.

Le Parlement a adopté la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques il y a neuf ans. Elle est en lien avec un ensemble de principes équitables en matière d'accès à l'information. On peut l'adapter en fonction des nouvelles réalités technologiques. Cependant, il est nécessaire de réviser la loi, et nous avons fait connaître publiquement nos propositions de révision. Notamment, elle devrait comprendre un article sur la déclaration des atteintes portées aux données personnelles. On n'a pas prévu l'ampleur du détournement des données, fait par négligence, dans une intention criminelle ou par la malfeasance d'un travailleur en place. C'est un changement qui devrait être fait, mais de façon générale, on peut adapter notre loi aux nouvelles réalités technologiques.

Le sénateur Johnson : Des changements technologiques récents, surtout en ce qui a trait à Internet, représentent une menace pour le respect de la vie privée. Comment le Commissariat peut-il réagir à cette menace?

Mme Stoddart : Nous pouvons y réagir de bien des façons. Il s'agit d'une question importante pour le Commissariat. Nous enquêtons sur les plaintes. Nous vérifions les pratiques douteuses sur Internet. Nous sommes en train de former un service spécial qui enquêtera sur des questions liées à la protection de la vie privée sur Internet. Nous publions des avis et des fiches de renseignements. Nous tenons une série de séminaires cet hiver sur des questions liées à Internet, comme la publicité comportementale. Nous traitons la question sous de nombreux angles.

Le sénateur Johnson : Qui assiste à ces séminaires et où sont-ils tenus? Parlez-vous des séminaires offerts aux représentants du gouvernement?

Ms. Stoddart: No. They are for Canadians generally. The assistant commissioner is organizing them. I suggest that she respond.

Ms. Denham: We will hold three workshops focused on the three areas that we think are the biggest threat to Canadians on the Internet: behavioural advertising, cloud computing and location-based services. These are expert workshops to bring academics, industry representatives, consumer groups and other privacy commissioners together around the table to examine the issues, what needs to be done and how much guidance needs to be issued on these important topics. We will also look at whether our law — PIPEDA — is up to the job of regulating the Internet in the face of these new technological threats.

Senator Johnson: The Internet to some extent has made national borders less of a barrier to transaction with foreigners outside of our country. Do you feel there is a greater need for international cooperation in a world where borders are less effective to limit or shape transactions with other countries?

Ms. Stoddart: Yes, international cooperation is essential. You cannot enforce your own law if what you are trying to enforce is happening outside the country without active cooperation of other data protection authorities.

Senator Johnson: Have many countries managed this in a different way that you admire or would use?

Ms. Stoddart: Yes. The United States does not have an overarching privacy law, but it does a good job regarding consumer protection. We look to the American Federal Trade Commission that is now over 100 years old. It has a huge amount of experience, particularly in relation to Internet investigations.

Senator Johnson: The United States is a good example.

Ms. Stoddart: Yes, the United States and the U.K.

Senator Johnson: What about Estonia?

Ms. Stoddart: Well, they are struggling. Steve Johnston has an active work relationship with France's Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL. He is also Canada's representative on the International Organization for Standardization because it is important that countries agree on common standards for personal information protection and definitions of component parts of those standards.

Senator Johnson: Have you anything further to add on the international front?

Mme Stoddart: Non. Ils sont offerts à tous les Canadiens. La commissaire adjointe les organise. Je propose qu'elle vous réponde.

Mme Denham: Nous tiendrons trois ateliers portant sur les trois éléments qui, selon nous, représentent les plus grandes menaces pour les Canadiens lorsqu'ils utilisent Internet : la publicité comportementale, l'informatique dans les nuages et le commerce mobile. Les ateliers réunissent des experts, à savoir des universitaires, des représentants de l'industrie, des groupes de consommateurs et d'autres commissaires à la protection de la vie privée qui étudient les problèmes, les mesures à prendre et les consignes à transmettre sur ces sujets importants. Nous allons également examiner si, avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, il est possible de réglementer Internet malgré les nouvelles menaces technologiques.

Le sénateur Johnson: Jusqu'à un certain point, Internet a rendu les frontières nationales moins étanches et permet donc aux Canadiens de faire des transactions avec des gens de pays étrangers. Pensez-vous que la coopération internationale est plus essentielle dans un monde où l'efficacité des frontières pour limiter ou orienter les transactions faites avec d'autres pays diminue?

Mme Stoddart: Oui, la coopération internationale est essentielle. Si ce que vous essayez d'appliquer se produit en dehors du pays, vous ne pouvez pas appliquer votre propre loi sans la coopération active d'autres instances en matière de protection des renseignements.

Le sénateur Johnson: Beaucoup de pays ont-ils utilisé d'autres moyens pour gérer cela, des moyens que vous admirez ou que vous utiliserez?

Mme Stoddart: Oui. Les Américains n'ont pas de loi globale sur la protection de la vie privée, mais ils font du bon travail en ce qui a trait à la protection des consommateurs. Nous examinons la Federal Trade Commission des États-Unis, qui a maintenant 100 ans. Elle a une vaste expérience, surtout en ce qui concerne les enquêtes sur Internet.

Le sénateur Johnson: Les États-Unis sont un bon exemple.

Mme Stoddart: Oui, les États-Unis ainsi que le Royaume-Uni.

Le sénateur Johnson: Et qu'en est-il de l'Estonie?

Mme Stoddart: Eh bien, les Estoniens ont des difficultés. Steve Johnston a de bonnes relations avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés, ou CNIL, en France. Il représente également le Canada à l'Organisation internationale de normalisation, car il est important que les pays se mettent d'accord sur des normes communes pour la protection des renseignements personnels ainsi que sur la définition des éléments de ces normes communes.

Le sénateur Johnson: Avez-vous quelque chose à ajouter sur le volet international?

Steve Johnston, Senior Security and Technology Advisor, Office of the Privacy Commissioner of Canada: I belong to the International Working Group on Data Protection in Telecommunications as Commissioner Stoddart's representative. Other countries are doing excellent work. They include Germany and Norway, particularly in terms of protection of children online and social network services. Spain has recently completed a major study on online protection of children. A number of countries are doing very good work.

Senator Johnson: Online protection of children is a huge issue now. There are hundreds of sites.

Mr. Johnston: The common understanding is that because children are much younger and do not have the life experience, they do not have the framework to make appropriate risk assessments in what they post and how they interact online. Part of what we are trying to do through our education process is to give them those tools.

Senator Johnson: Thank you.

Senator Cochrane: Would you elaborate on the term "leaking" that you used in regards to carelessness?

Ms. Stoddart: Do you mean the leaking of data?

Senator Cochrane: Yes.

Ms. Stoddart: I will ask Mr. Johnston to go into the detail of how data leaks and how personal information is lost.

Mr. Johnston: In reviewing breaches we have been notified of in our office and following breaches in industry generally, we have found that most are due to human error — a failure to follow appropriate policy or practice. For example, we have seen medical records put out for recycling as opposed to being shredded.

The other major contributor to data leakage is insider malfeasance. Someone deliberately exceeds the authorities they have or presumes authorities they do not have to access information. An excellent example is the people in the U.S. Department of State who were fired for sneaking looks at passport applications. They simply exceeded the authority they had.

The challenge is creating a balance between giving people the access they need to do their job and ensuring they cannot exceed those authorities to do something inappropriate with the information.

Senator Cochrane: Have hospitals been notified that they must shred hospital records that are being thrown out?

Mr. Johnston: Yes. The Personal Information Protection and Electronic Documents Act requires the secure disposal of information when it is no longer required. The Ontario office,

Steve Johnston, conseiller principal en sécurité et technologie, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Je fais partie du International Working Group on Data Protection in Telecommunications en tant que représentant de Mme Stoddart. D'autres pays font de l'excellent travail, dont l'Allemagne et la Norvège, surtout sur le plan de la protection des enfants en ligne et des services de réseau social. L'Espagne a terminé récemment une étude majeure sur la protection des enfants en ligne. Un certain nombre de pays font du très bon travail.

Le sénateur Johnson : La protection des enfants en ligne constitue un enjeu de taille actuellement. Il existe des centaines de sites.

M. Johnston : En général, on pense que c'est parce que les enfants sont jeunes et qu'ils n'ont pas beaucoup d'expérience de la vie, qu'ils ne disposent pas des outils nécessaires leur permettant de bien évaluer les risques qu'ils courent par ce qu'ils diffusent sur Internet et par leur façon d'interagir en ligne. Une partie de notre processus de sensibilisation consiste à leur donner ces outils.

Le sénateur Johnson : Merci.

Le sénateur Cochrane : Pouvez-vous nous expliquer le terme « détournement » que vous avez utilisé lorsque vous avez parlé de négligence?

Mme Stoddart : Le détournement des données?

Le sénateur Cochrane : Oui.

Mme Stoddart : Je vais demander à M. Johnston d'expliquer en détail comment les données sont détournées et comment les renseignements personnels se perdent.

M. Johnston : En examinant les cas d'atteintes à la vie privée qui nous ont été signalés et en suivant ceux observés dans l'industrie en général, nous avons découvert que la plupart sont causés par des erreurs humaines — le fait de ne pas avoir suivi la politique ou la pratique appropriée. Par exemple, nous avons constaté que des dossiers médicaux ont été mis au recyclage, alors qu'ils auraient dû être déchiquetés.

L'autre cause majeure de détournement des données est la malfeasance de travailleurs en place, c'est-à-dire de personnes qui outrepassent leurs pouvoirs ou qui présument avoir des pouvoirs qu'elles n'ont pas réellement, afin d'accéder à certains renseignements. Les personnes du Département d'État des États-Unis qui avaient été mises à la porte pour avoir subrepticement regardé des demandes de passeport en est un excellent exemple; elles ont tout simplement abusé de leurs pouvoirs.

La difficulté est d'établir un équilibre entre donner aux gens l'accès aux renseignements dont ils ont besoin pour accomplir leur travail et les empêcher d'aller au-delà de leur mandat et d'utiliser à mauvais escient les renseignements qu'ils obtiennent.

Le sénateur Cochrane : A-t-on avisé les hôpitaux que les dossiers médicaux doivent être déchiquetés avant d'être jetés?

M. Johnston : Oui. Selon la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, la destruction sécuritaire des renseignements est obligatoire lorsque

in conjunction with the National Association for Information Destruction, has issued specific guidance on what secure destruction means. For example, they should use crosscut shredders to chop paper into very fine pieces, use burning, et cetera.

Ms. Denham: I would like to add a comment relevant to the committee about the wireless world.

Our office investigated a breach that involved the compromise of 98 million credit and debit cards worldwide. The wireless system was hacked in 2006-07 at a company called TJX, based in the U.S. The company owns Winners and HomeSense stores in Canada.

Our office investigated and found that TJX was using inadequate encryption, and that allowed the thieves, over a long period of time, to break into the system and compromise the numbers. There is an extreme vulnerability when it comes to wireless technology, and this is an example of the need to keep the encryption standard refreshed and up to par.

Senator Cochrane: That is one. Are there others you have been made aware of?

Ms. Denham: Other investigations of wireless vulnerabilities?

Senator Cochrane: Or any other.

Ms. Denham: We have investigated many breaches. As my colleague, Mr. Johnston, outlined, many times they are insider issues, employees or contractors who are using the information for fraud or identity theft. Many of the breaches are just down to human error or employees not being trained properly. The really significant breaches like TJX point out the vulnerabilities of wireless technology.

Senator Cochrane: How do you deal with that? Do you go back to the companies? Could you go through the process for us.

Ms. Denham: In this case, we investigated the breach, and we issued a public report that named the company, with our recommendations on how they need to fix the problem. The commissioner is an ombudsman. She does not have order-making power and cannot issue fines. Really, it is working with the company to get them to agree to our findings and recommendations. If a company does not agree, then we have the ability to take the company to Federal Court for enforcement of our action. We rarely have to do that. In this case with TJX, they complied with all of our recommendations, including no longer collecting and maintaining a database of driver's license information, which is fodder for identity theft.

Ms. Stoddart: This is why this particular amendment to PIPEDA would be important in its obligatory data breach notification to our office and to the effected people, let us say the potential victims, when a certain threshold of significance is reached. We suspect there are far more data breaches happening

ceux-ci ne sont plus nécessaires. Le Commissariat de l'Ontario, en collaboration avec la National Association for Information Destruction, a rendu publiques des informations précises sur ce qu'on entend par destruction sécuritaire. Par exemple, on devrait utiliser un déchiqueteur à coupe croisée pour couper le papier en très petits morceaux, brûler le papier, et cetera.

Mme Denham : J'aimerais ajouter quelque chose de pertinent pour le travail du comité au sujet de l'ère du sans-fil.

Notre commissariat a enquêté sur un cas d'atteinte à la vie privée concernant 98 millions de cartes de crédit et de débit dans le monde. Le système sans fil de TJX, une entreprise établie aux États-Unis, a été piraté en 2006-2007. L'entreprise en question possède des magasins Winners et HomeSense au Canada.

Notre enquête a révélé que le chiffrement de TJX était inadéquat, ce qui a permis aux voleurs, durant une longue période, de pénétrer dans le système et d'accéder aux numéros de carte. La technologie sans fil est extrêmement vulnérable, et ce cas illustre la nécessité d'actualiser les normes de chiffrement et de les maintenir à niveau.

Le sénateur Cochrane : Il s'agit d'un exemple. En connaissez-vous d'autres?

Mme Denham : D'autres enquêtes sur la vulnérabilité du sans-fil?

Le sénateur Cochrane : Ou autres.

Mme Denham : Nous avons enquêté sur un grand nombre de cas d'atteinte à la vie privée. Comme mon collègue M. Johnston l'a indiqué, le problème vient souvent des travailleurs en place, des employés ou des fournisseurs qui utilisent les renseignements pour faire de la fraude ou du vol d'identité. Beaucoup de ces cas ne sont causés que par des erreurs humaines ou par des employés mal formés. Les cas majeurs, comme celui de TJX, montrent toute la vulnérabilité de la technologie sans fil.

Le sénateur Cochrane : Comment réagissez-vous à cela? Allez-vous voir les entreprises? Pourriez-vous nous expliquer le processus que vous suivez?

Mme Denham : Dans ce cas précis, nous avons enquêté et avons publié un rapport public dévoilant le nom de l'entreprise et donnant des recommandations sur la façon dont celle-ci devait résoudre le problème. La commissaire est une protectrice du citoyen; elle n'a pas le pouvoir de donner des ordres et ne peut imposer des amendes. Il s'agit vraiment d'amener l'entreprise à approuver nos conclusions et à suivre nos recommandations. Si une entreprise n'est pas d'accord, nous avons alors la capacité de nous rendre devant la Cour Fédérale. Il est rare que nous ayons à le faire. Pour ce qui est de TJX, l'entreprise a suivi toutes nos recommandations, dont celle de ne plus conserver de base de données contenant des renseignements sur les permis de conduire, une pratique qui facilite le vol d'identité.

Mme Stoddart : Voilà pourquoi il serait important de modifier la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques en ce qui a trait à l'obligation de déclarer les atteintes à la protection des données personnelles à notre Commissariat et aux personnes touchées, c'est-à-dire les victimes

than we can imagine. We have had a program running for about two and a half years. We have now, in the second year, twice as many voluntary notifications to our office. We suspect this is just the tip of the iceberg in terms of the data breaches that happen.

Making companies report data breaches to our office allows us to analyze the phenomenon better. We hope it makes them more aware that this is something serious and that some regulatory action will follow from their carelessness or their unwillingness to invest in new technology to go to a higher encryption level or things like that.

Senator Cochrane: Where is this amendment now?

Ms. Stoddart: I believe the amendment is somewhere in Industry Canada. It is not a bill yet. These are amendments to PIPEDA that we hope will be coming through very soon.

Senator Cochrane: After Christmas?

Ms. Stoddart: Hopefully after Christmas, but only the Minister of Industry knows at the moment.

Senator Cochrane: My concern is about the children. It is so very difficult for parents who are working. When their children come home from school, the first thing they do is go on the computer. Is there a safety net for that? Children are vulnerable. It is not that they do not understand, but they are not always aware of the dangers of someone else getting their information and things like that.

Ms. Stoddart: It is a concern of many people. In fact, it has been a priority for our office for the last few years. We have established a separate but connected website. If you go onto our websites, you can link through to youthprivacy.ca. We work with provincial commissioners across Canada on youth-related activities. We borrow things from as far away as our partners in Hong Kong. We have a video that was made in Hong Kong to try to attract young people to look at these messages. You have to tailor the message in a way that is attractive to them.

We funded research through our contributions program on youth privacy. Canada was the writer and the sponsor of an international resolution on youth privacy that was adopted by the data protection commissioners of the world in Madrid last month. This is a huge part of our ongoing activities.

Senator Cochrane: Do you feel it is working? Do you have any measurement?

Ms. Stoddart: I do not think we have a direct measurement for the moment, but we see encouraging signs. We are invited into schools. We make material for schools that schools can use. We

potentielles, lorsqu'une certaine limite est franchie. Nous soupçonnons que l'atteinte à la protection des données est beaucoup plus courante que nous pouvons l'imaginer. Nous avons administré un programme pendant deux ans et demi. La deuxième année, le nombre de déclarations volontaires a doublé. Nous craignons que ce ne soit que la partie émergée de l'iceberg.

Le fait de demander aux entreprises de nous faire rapport sur toute atteinte à la protection des données nous permet de mieux analyser le phénomène. Nous espérons que cela les sensibilise davantage au fait que c'est sérieux et que des mesures réglementaires seront prises à leur rencontre si elles font preuve de négligence ou d'un manque de volonté pour investir dans de nouvelles technologies afin d'augmenter leur niveau de chiffrement, par exemple.

Le sénateur Cochrane : Où est cette modification actuellement?

Mme Stoddart : À Industrie Canada, je crois. Ce n'est pas encore un projet de loi. Ce sont des modifications à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques qui, nous l'espérons, se concrétiseront bientôt.

Le sénateur Cochrane : Après Noël?

Mme Stoddart : C'est à souhaiter, mais pour le moment, seul le ministre de l'Industrie le sait.

Le sénateur Cochrane : Je m'inquiète pour les enfants. La situation est tellement difficile pour les parents qui travaillent. Après l'école, la première chose que les enfants font en arrivant à la maison, c'est s'installer devant l'ordinateur. Existe-t-il une forme de protection contre cela? Les enfants sont vulnérables. Ce n'est pas qu'ils ne comprennent pas, mais ils ne sont pas toujours conscients des dangers associés au fait qu'un étranger obtienne des renseignements à leur sujet, par exemple.

Mme Stoddart : C'est la préoccupation de bien des gens. En fait, cela fait partie des priorités du Commissariat depuis quelques années. Nous avons créé un site web distinct, mais rattaché au site principal. Si vous visitez ces sites Web, vous pouvez cliquer sur le lien youthprivacy.ca. Nous travaillons sur des activités de sensibilisation destinées aux jeunes en collaboration avec les commissaires provinciaux de partout au Canada. Nous allons jusqu'à emprunter des choses à nos partenaires qui se trouvent à Hong Kong. Nous utilisons une vidéo faite là-bas pour tenter d'amener les jeunes à regarder ces messages dont nous adaptons le contenu pour piquer leur curiosité.

Nous avons financé la recherche au moyen du programme de contributions pour la protection de la vie privée des jeunes. Le Canada est l'auteur d'une résolution internationale sur la protection de la vie privée des jeunes, qui a été adoptée à Madrid le mois dernier par les commissaires à la protection des données du monde entier. Cela représente une part énorme de nos activités courantes.

Le sénateur Cochrane : Est-ce que cela fonctionne selon vous? Avez-vous pu l'évaluer?

Mme Stoddart : Je ne crois pas que nous ayons de mesures directes pour le moment, mais il y a des signes encourageants. Nous sommes invités dans les établissements scolaires. Nous

have quite a few visits to the youthprivacy.ca site. Whether it is the young people themselves or their parents who are scrambling to keep up with the kids, we find there is a lot of take-up for our activities.

Senator Cochrane: Thank you.

Senator Plett: I was watching the news yesterday, and they were talking about a site called Nickelodeon, which is apparently a children's site, but if you follow the site along, you get to some adult site. What laws are there to kill a site if something like that happens? Obviously there is a limited amount of what you can do with adult sites. They are legal and so forth.

Ms. Stoddart: We can look into it. I did not catch that part of the news. There are laws that apply. We could look to see whether parts of PIPEDA apply in terms of transparency and consent. If you go to that site, a children's site, is it clear that what you are getting into is in fact an adult site? The Competition Bureau could have a role in this, because this sounds like it might be misleading advertising. There are also parts of the Criminal Code. We would have to look at it to see just how it is set up and what demographic it is aimed at and so on.

Mr. Johnston: I would have to look into the specific details, but this sounds very much like other incidents I am aware of where a legitimate website is compromised by malicious individuals. By going to the site, several possible consequences occur. One is malicious code, so a Trojan horse or worm or something could be downloaded to your computer. In a number of cases, we are finding that links on the legitimate website, when clicked, actually redirect you to other sites. The other possibility is that there is something known as domain name squatting, cyber squatting, where someone will register a domain name that is very similar to a legitimate website. For example, whitehouse.gov takes you to the legitimate White House site; whitehouse.com does not. It takes you to an adult site. There are a number of possible explanations for why this particular event occurred. It comes down to the legitimate website ensuring that its security practices are up to date and the software is patched, and so on. I can certainly have a closer look and double-check that.

Senator Plett: Thank you. I certainly would appreciate it, and I hope that the owner of the legitimate site is doing something about it as well.

Senator Mercer: I thank the witnesses for being here. This is a fascinating topic. The possible compromise of 98 million transactions at Winners and HomeSense, which is T.J. Maxx in the U.S. — and it also operates in Britain, Ireland and a number of other countries — is a great number.

produisons des documents que les écoles peuvent utiliser. Un nombre considérable de personnes visitent le site youthprivacy.ca. Que ce soient les jeunes ou bien les parents qui le visitent pour suivre ce que font les enfants, nous constatons que nos activités sont populaires.

Le sénateur Cochrane : Merci.

Le sénateur Plett : J'écoutais les nouvelles hier, et il y était question du site qu'on appelle Nickelodeon. C'est, semble-t-il, un site pour enfants, mais en y regardant de plus près, on se retrouve sur un site pour adultes. Quelles lois existent pour faire fermer un site en pareilles circonstances? Évidemment, il y a des limites à ce qu'on peut faire avec les sites pour adultes. Ils sont légaux, entre autres.

Mme Stoddart : Nous étudions la question. Je n'ai pas vu cette partie des nouvelles. Des lois s'appliquent. Nous pourrions vérifier si des parties de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques s'appliquent sur le plan de la transparence et du consentement. Si vous allez sur un site, un site pour enfants, est-il clair que vous entrez en réalité dans un site destiné aux adultes? Le Bureau de la concurrence pourrait avoir un rôle à jouer à ce chapitre, car il pourrait s'agir de publicité mensongère. Certaines parties du Code criminel s'appliquent également. Nous devrions examiner ce site pour voir comment il est fait, quelle tranche de population est visée, et cetera.

M. Johnston : Il faudrait que j'examine cela en détail, mais cela ressemble beaucoup à d'autres incidents dont j'ai eu connaissance et où un site Web légitime est compromis par des individus malveillants. En visitant le site, plusieurs conséquences possibles surviennent. Une d'entre elles est un programme malveillant qui permet qu'un cheval de Troie, un ver ou quelque chose du genre soit téléchargé dans votre ordinateur. Dans certains cas, nous constatons que des liens cliquables du site Web légitime nous redirigent vers d'autres sites. L'autre possibilité est quelque chose qui est connu sous le nom de squattage de nom de domaine ou cybersquattage, et où une personne va enregistrer un nom de domaine très semblable à celui du site Web légitime. Par exemple, whitehouse.gov vous amène au site Web légitime de la Maison-Blanche, tandis que whitehouse.com vous amène à un site pour adultes. Il y a un certain nombre de raisons qui expliquent pourquoi cet événement en particulier s'est produit. L'essentiel est que le site Web légitime s'assure que ses mesures de sécurité sont à jour, que le logiciel est rapiécé et ainsi de suite. Je peux sans doute révéler et regarder cela de plus près.

Le sénateur Plett : Merci. Je l'apprécierais certainement et j'espère que le propriétaire du site légitime s'en occupe également.

Le sénateur Mercer : Je remercie les témoins d'être présents. C'est un sujet fascinant. Il s'agit de 98 millions de transactions possiblement compromises chez Winners et HomeSense — qui est T.J. Maxx aux États-Unis et qui exploite également des entreprises en Grande-Bretagne, en Irlande et dans plusieurs autres pays — cela fait beaucoup de transactions.

Another fascinating thing, which you touched on but did not spend much time talking about, maybe because it is slightly off topic, is the proper destruction of medical records, which does need to happen. We do not spend much time educating Canadians about the destruction of our personal data. For years I would read my mail, whether it was junk mail or legitimate mail, and then throw it out. I am not allowed to do that anymore at my house. My wife insists that everything be ripped up. I take anything that has details of my bills and shred it in a personal shredder. This is a whole education thing that we probably need to address.

I want to talk about a term you used that I was not familiar with and perhaps have you explain it in detail. That is "cloud computing." Perhaps you could tell me a little more about cloud computing. I thought I caught the essence of it, but perhaps you could explain it to me in more detail and give an example or two. You may not be able to name the individuals or companies involved, but could you give us a couple of examples?

Ms. Stoddart: I certainly know companies involved. Google is very open about setting up cloud computing facilities and so on, but the best explanation would be from Mr. Johnston about what cloud computing is and what it involves.

Mr. Johnston: If you ever recall seeing network diagrams that showed the Internet, they rendered it as a cloud because for most people the details were hidden. You did not really need to know how that operated. However, there are three basic types of service that are considered to be part of cloud computing. The first is known as infrastructure as a service. That is basically where you can rent space on servers to host your own software application. For example, I could go to someone like RackForce and basically just rent hardware, and on that I would then host my own software and use that as my computing capacity.

Senator Mercer: Who is responsible for the content and the policing of that content?

Mr. Johnston: The organizations that rent the space are typically considered to be responsible for the content that is on those servers. It is similar to owning your own computing, your own data centre, except that someone provides the hardware, the cooling, the power, et cetera, for you. It is probably the closest thing to a traditional outsourcing of computing capability.

The second type of service is known as platform as a service. That is where you go to a site like salesforce.com, which has the infrastructure, the hardware and the software. They have provided you with raw database applications, et cetera, and then you can develop and run your own software on top of that service.

Un autre sujet fascinant dont vous avez brièvement parlé mais auquel vous n'avez pas consacré beaucoup de temps, peut-être parce que cela s'éloigne légèrement du sujet — et c'est une chose qui doit être faite — est la destruction sûre et efficace des dossiers médicaux. Nous ne consacrons pas beaucoup de temps à éduquer les Canadiens sur la destruction de leurs renseignements personnels. Pendant des années j'ai lu mon courrier puis je l'ai jeté à la poubelle, peu importe si c'était du courrier important ou non. Je ne peux plus faire cela chez moi. Ma femme insiste pour que tout soit déchiré. Tout ce qui contient des détails de mes comptes est passé à la déchiqueteuse. C'est une question d'éducation et nous devons certainement nous en occuper.

Je veux parler d'une expression que vous avez employée et qui ne m'est pas familière. Peut-être pourriez-vous l'expliquer en détail. Il s'agit de « l'informatique dans les nuages ». Vous pourriez peut-être m'en dire un peu plus au sujet de l'informatique dans les nuages. Je crois en avoir saisi l'essentiel, mais vous pourriez peut-être me l'expliquer plus en détail et donner un ou deux exemples. Vous ne pouvez peut-être pas nous nommer les personnes ou les entreprises en cause, mais pourriez-vous nous donner un ou deux exemples?

Mme Stoddart : Je sais pertinemment quelles sociétés sont concernées. Google reconnaît ouvertement mettre en place des réseaux d'informatique dans les nuages, mais M. Johnston est celui qui pourrait vous donner la meilleure explication sur ce qu'est l'informatique dans les nuages et sur ce que cela implique.

M. Johnston : Si vous vous souvenez avoir vu un schéma du réseau Internet, ils l'ont représenté par un nuage parce que, pour la plupart des gens, les détails étaient cachés. Vous n'aviez pas vraiment besoin de savoir comment cela fonctionnait. Cependant, il y a trois segments qui sont considérés comme faisant partie de l'informatique dans les nuages. Le premier est connu sous le nom d'infrastructure sous forme de service. Il s'agit essentiellement de l'endroit où vous louez de l'espace sur des serveurs pour héberger votre application. Par exemple, je pourrais aller voir RackForce et tout simplement louer le matériel sur lequel j'hébergerais mon application et en faire ma capacité informatique.

Le sénateur Mercer : Qui est responsable du contenu et de la surveillance du contenu?

M. Johnston : Les entreprises qui louent l'espace sont généralement considérées comme les responsables du contenu des serveurs. C'est comme si vous étiez propriétaire de votre propre réseau informatique, votre propre centre de données, sauf que quelqu'un vous fournit le matériel, la climatisation, l'électricité, et cetera. C'est probablement ce qui se rapproche le plus de l'externalisation traditionnelle de la capacité informatique.

Le deuxième segment est connu sous le nom de plateforme sous forme de service. Dans ce cas, vous allez sur un site comme salesforce.com qui possède l'infrastructure, le matériel et les logiciels. Ils vous ont fourni des applications de base, et cetera, et vous pouvez ensuite développer et déployer votre propre application en plus de ce service.

The last is software as a service, where you are basically renting everything. You are renting the infrastructure and the software applications. Again, using salesforce.com as an example, you would use their infrastructure and software to provide services to your employees.

Ms. Denham: I will add some comments about the privacy implications of cloud computing. This is a new form of distributed computing. What happens is that a company in a sense outsources someone else to take care of the data. The data is distributed, not at one set of servers; it could be in servers across the world, and doing a data flow diagram where this data follows the sun, let us say, in a 24-7 service, you cannot actually pinpoint where the data is at a particular point in time. You can see from a jurisdiction point of view that data protection commissioners would share jurisdiction over what happens if that data is breached, where the data was when it happened and who is responsible. A single company could outsource to a cloud provider who then outsources again and again and again to other providers, so this business model is complex when it comes to privacy oversight.

Senator Mercer: I want to move on to PIPEDA. I come from the third sector. I have been involved in not-for-profit and charity work all of my life. This piece of legislation has had a tremendous impact on that sector, and I have to say that we have had terrific cooperation in trying to figure out how we get this done without impeding the activities of some very important charities.

Ms. Stoddart, I would like your opinion overall on PIPEDA, what you see is working well and what you see is not working, and then specifically how do you see it working in the field of charities and not-for-profits? Do you see any major problems that need to be addressed, either from a legislative point of view, a regulation point of view, or from just an implementation point of view, either by the charities themselves or by government agencies that may regulate charities?

Ms. Stoddart: I am just looking for my notes to remind me. Overall, PIPEDA is working quite well, and in fact it is increasingly looked at by other countries as a model of an effective and flexible piece of legislation that can apply to Canadians' data in a very adaptive way. It can apply to new technologies and situations. It will apply to cloud computing with collaboration from other enforcement agencies. That is the good news.

Le dernier est le logiciel sous forme de service, où vous louez tout : l'infrastructure et les applications. Encore une fois, j'utiliserai l'exemple de salesforce.com. Vous utiliseriez leur infrastructure et leurs logiciels pour offrir des services à vos employés.

Mme Denham : Je voudrais parler brièvement des répercussions qu'a l'informatique dans les nuages sur la protection des renseignements personnels. C'est une nouvelle forme d'informatique répartie. Ce qui se passe c'est, en quelque sorte, que l'entreprise confie à quelqu'un d'autre la responsabilité de s'occuper des données. Les données sont distribuées, non pas à un seul serveur, mais possiblement à des serveurs de partout dans le monde et si vous faites un diagramme de flux de données où les données suivent la course du soleil, disons dans un service offert 24 heures par jour, sept jours par semaine, vous ne pouvez pas déterminer avec précision où se trouvent les données à un moment précis. Vous pouvez constater que d'un point de vue légal, les commissaires à la protection des données et des renseignements personnels se partageraient la responsabilité des conséquences advenant une brèche de données, selon l'endroit où se trouvaient les données à ce moment-là et qui est responsable. Une entreprise pourrait confier les données à un fournisseur dans les nuages qui les confierait à un autre et ainsi de suite. C'est un modèle d'affaires complexe quand il s'agit de la protection des renseignements personnels.

Le sénateur Mercer : J'aimerais maintenant parler de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Je viens du secteur de l'économie sociale. J'ai travaillé dans le milieu des œuvres caritatives et des organismes à but non lucratif toute ma vie. La loi a eu un impact important sur ce secteur, et je dois dire que nous avons reçu une incroyable collaboration pour nous aider à essayer de comprendre comment nous pourrions mettre tout cela en œuvre sans nuire aux activités de certains organismes de charité très importants.

Madame Stoddart, j'aimerais connaître votre opinion générale sur la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques : ce qui, selon vous, fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas bien et ensuite, plus spécifiquement, comment vous voyez son application dans le domaine des œuvres caritatives et des organismes à but non lucratif. Voyez-vous des problèmes majeurs qui devraient être réglés, que ce soit du point de vue de la loi elle-même, d'un règlement ou simplement de la mise en œuvre par les organismes eux-mêmes ou par des organismes gouvernementaux qui les réglementent?

Mme Stoddart : Je cherche simplement mes notes pour me rafraîchir la mémoire. Dans l'ensemble, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques fonctionne assez bien. En fait, d'autres pays la considèrent de plus en plus comme un modèle d'efficacité et de flexibilité qui peut s'appliquer aux données des Canadiens de façon très souple. Elle peut s'appliquer aux nouvelles technologies et aux nouvelles situations. Elle va s'appliquer à l'informatique dans les nuages, grâce à la collaboration des autres organismes responsables de l'application de la loi. Ce sont les bonnes nouvelles.

Some of the challenges that have come up with PIPEDA are the subject, hopefully, of the forthcoming amendments. There is a certain amount of consensus on them. I mentioned breach notification, which is important and being adopted everywhere. There are also a few practical things. For instance, when PIPEDA was drafted, for some reason in business contact information, business emails are technically personal information. That seems to have been a slip-up. That should be changed so it is not subject to privacy strictures. Business doing due diligence when transferring or selling businesses, and so on, are more in the way of housekeeping affairs.

Senator Mercer: That would be a natural evolution of legislation in a new field, would it not? It would be a natural evolution since we have had legislation in effect for a while and we now sit back and say what works and what does not work.

Ms. Stoddart: Exactly, yes. Major changes, no; I am not asking for any major changes at this stage except for data breach notification. I believe a bill will come before you this winter, called ECPA, an electric commerce protection act, basically an anti-spam act, and tacked on to that are some small changes to PIPEDA to make it specific that I can cooperate with other enforcement authorities in Canada and abroad. An example would be in the case of investigating a personal information breach that has crossed any provincial boundary or in fact any national boundary, when that can bring relief to the situation.

Also, it would give added discretion not to investigate certain kinds of cases. We are a bit overwhelmed by people who have persistent problems with financial institutions, for example, and given a limited budget, it would be better if we went after the systemic issues that will affect all Canadians. We would like to not to have to deal with every single complaint, especially if the solution is known, but simply give information to the person, send him or her back to the financial institution, for example, and work on the big, new, technological, systemic issues. The U.K. commissioner now has this power.

As for the charitable sector, I believe there were some challenges in the beginning in working out where PIPEDA did and did not exist, but as far as I know, the boundaries are clear now, and I have not heard about any recent problems with that.

Senator Mercer: Where does the indirect and what might appear to be hidden collection of data fall into the privacy realm?

Certains des problèmes soulevés par rapport à la loi seront réglés, espérons-le, dans les prochaines modifications. Il existe un certain consensus à ce sujet. J'ai mentionné le signalement des violations de confidentialité, qui est important et qui a été adopté partout. Il y a aussi quelques points pratiques. Par exemple, dans la loi, pour une raison quelconque, les courriels des entreprises, qui sont des renseignements d'affaires sont considérés techniquement comme des renseignements personnels. Il semble que cela est une erreur. Cela pourrait être changé de façon à ce que ces renseignements ne soient pas assujettis à la loi. L'information concernant une entreprise qui fait preuve de diligence raisonnable dans le transfert ou la vente d'autres entreprises, et ainsi de suite, est plutôt d'ordre administratif.

Le sénateur Mercer : Ce serait l'évolution naturelle d'une loi qui s'applique à un domaine nouveau, non? Ce serait une évolution naturelle compte tenu que la loi est en vigueur depuis un certain temps et que maintenant nous prenons du recul et regardons ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

Mme Stoddart : Exactement, oui. Des changements majeurs, non; je ne demande pas qu'on apporte des changements majeurs à ce moment-ci, sauf sur le signalement des violations de confidentialité. Je crois que cet hiver vous serez saisis d'un projet de loi intitulé Loi sur la protection du commerce électronique, qui sera essentiellement une loi anti-pourriel. À cela s'ajouteront des modifications mineures à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, qui préciseront qu'il m'est permis de collaborer avec d'autres services policiers au Canada et à l'étranger. Par exemple, cela permettrait de faire progresser une enquête portant sur des renseignements personnels compromis dans plus d'une province ou, en fait, dans plus d'un pays.

Cela nous donnerait aussi plus de latitude pour refuser d'enquêter sur certains cas. Par exemple, nous sommes quelque peu submergés par les cas de personnes qui ont des problèmes persistants avec les institutions financières. Puisque nous avons un budget limité, il serait préférable que nous nous attaquions aux problèmes systémiques qui vont toucher tous les Canadiens. Nous aimerions ne pas avoir à nous occuper des plaintes individuelles, surtout si la solution est connue, et n'avoir qu'à fournir de l'information aux personnes et à leur conseiller, par exemple, de s'informer auprès de leur institution financière. Cela nous permettrait de travailler sur les problèmes systémiques technologiques, nouveaux et importants. Le commissaire du Royaume-Uni dispose maintenant de ce pouvoir.

Pour ce qui est du secteur caritatif, je crois qu'au début, il y avait des problèmes concernant la portée de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques mais, à ma connaissance, le champ d'application de la loi est maintenant bien défini et je n'ai pas entendu parler dernièrement de problèmes en ce sens.

Le sénateur Mercer : À quel moment considère-t-on que la collecte de données indirecte et ce qui semble être une collecte de données cachée sont du domaine de la protection des renseignements personnels?

Air Miles is a good example of a reward program. I purchase something at a retail store and use my Air Miles card to obtain rewards. Someone is recording what I bought. Is there protection for how that data is managed when I use my Air Miles card or any other similar card? The data says I tend to buy a particular product. I do not want to be exposed to marketing particular to that.

Ms. Stoddart: PIPEDA generally applies to the collection of personal information. We have investigated cases where the consent to use your personal information in return for getting Air Miles is not clear enough, and the collection of personal information has not had valid consent under the law. However, if there is valid consent, you agree that all transactions go to Air Miles or Aeroplan to get all these goodies. That is legal under the law as long as you consent to it.

We are concerned about the behavioural advertising that Assistant Commissioner Denham discussed where consent is much less clear. From surveys we have done, most people do not realize that their online behaviour is being tracked. Our studies also show that most Canadians are concerned about having their web browsing tracked and identified to companies that will flash the right advertisements not to them personally but to their computer.

This will be a focus for us in the coming months. We will possibly develop guidelines and perhaps investigate some of the sites where this kind of tracking is occurring.

The Chair: Ms. Stoddart, beyond your appearance here today, if you have suggestions that you think we could incorporate into our report, including emphasis on potential amendments, feel free to correspond with the clerk to give us those amendments. One objective of these committees is making Canadians aware of these issues and putting as much light as possible on the issue. It is not only the report.

Ms. Stoddart: We would be happy to.

Senator Fox: I have one less question after the chair's intervention.

I would like to go back to the concept of encryption and the possibility of the state's intervening into private life. The former Information Highway Advisory Council was under Industry Canada and chaired by David Johnston, now president of the University of Waterloo. One of its concerns either has been solved or has disappeared from the radar. Incipient state practice at the time was to require that the key to encryption software be divulged to state authorities if you wanted encrypted messages to go through your territory. I would like to hear your comments on this.

Le programme Air Miles est un bon exemple de programme de récompenses. J'achète quelque chose dans un magasin de vente au détail et j'utilise ma carte Air Miles pour obtenir des récompenses. Quelqu'un enregistre mes achats. Existe-t-il une protection concernant la façon dont les données sont gérées quand j'utilise ma carte Air Miles ou une carte du même genre? Les données indiquent que j'ai l'habitude d'acheter un produit en particulier. Je ne veux pas être exposé à de la publicité s'y rapportant.

Mme Stoddart : La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques s'applique généralement à la collecte d'informations personnelles. Nous avons fait des enquêtes sur des cas où le consentement pour l'utilisation des renseignements personnels vous concernant en retour de miles de récompense Air Miles n'était pas clair et la collecte de renseignements personnels n'avait pas reçu un consentement valide selon la loi. Cependant, s'il y a consentement valide, vous acceptez que toutes les transactions aillent à Air Miles ou Aeroplan pour obtenir toutes ces récompenses. En vertu de la loi, c'est légal pourvu que vous y consentiez.

Nous sommes inquiets au sujet de la publicité comportementale dont le commissaire adjoint Denham a parlé et pour laquelle le consentement est beaucoup moins clair. Les sondages que nous avons faits démontrent que la plupart des personnes ne réalisent pas que leur comportement en ligne est surveillé. Nos études démontrent également que la plupart des Canadiens s'inquiètent de la surveillance de leurs habitudes de navigation et de la transmission de cette information par des entreprises qui vont leur envoyer, non pas à eux personnellement mais à leur ordinateur, de la publicité ciblée.

Nous allons nous concentrer là-dessus au cours des prochains mois. Nous allons probablement élaborer des lignes directrices et peut-être mener des enquêtes sur certains des sites où ce type de surveillance est pratiqué.

Le président : Madame Stoddart, après votre témoignage d'aujourd'hui, si vous avez des suggestions qui, selon vous, pourraient être incluses dans notre rapport, et cela comprend des modifications possibles, n'hésitez pas à communiquer avec la greffière pour nous les fournir. Un des objectifs des comités est de sensibiliser les Canadiens à ces questions et de faire le plus de lumière possible sur le sujet. Ce n'est pas seulement le rapport.

Mme Stoddart : Cela nous fera plaisir.

Le sénateur Fox : Après l'intervention du président, j'ai une question de moins.

Je voudrais retourner au concept de chiffrement et de la possible intrusion de l'État dans la vie privée. L'ancien Comité consultatif sur l'autoroute de l'information était sous la responsabilité d'Industrie Canada. Son président était David Johnston, maintenant président de l'Université de Waterloo. Une des préoccupations du comité a été réglée ou est disparue des écrans radars. À l'époque, pour que des messages chiffrés puissent transiter par le territoire national, l'État exigeait que la clé du logiciel de chiffrement soit divulguée aux autorités. J'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet.

Ms. Stoddart: I believe these are discussions that took place in the mid-1990s.

Senator Fox: Yes.

Ms. Stoddart: This was referred to as the crypto wars. I was not in this field at that time and cannot tell you much about it. I believe the issue has been solved to the extent that states will not allow encryption by private individuals of a type that the state could not deal with for security purposes.

Mr. Johnston is a specialist in this, so I will not venture any further.

Mr. Johnston: I believe you are referring to the notion of key escrow. The idea is that encryption keys are held in safe hands for possible use by law enforcement to decrypt communications subject to lawful warrants.

For the most part, the notion of key escrow has gone away simply because the parties involved in the communication could never agree who the escrow agent would be. Private individuals and corporations did not trust government; government did not trust corporations; private citizens did not trust corporations, et cetera.

As far as I am aware, there is not a general key escrow scheme currently in use. The state of the art for encryption continues to advance simply because computing power now available to attack encrypted communications is much more significant than it was 5, 10 or 20 years ago. The strength of an encryption system is based on how good the algorithm is, which is the basic mathematics behind how the information is transformed from plain to encrypted text, and the length of the key used to drive information through the algorithm. The standard is now 128 bit encryption. Basically, it is theoretically unfeasible to break anything encrypted with that kind of cryptosystem.

Having said that, with the advent of quantum computing and so on, those standards may fall. The new international standard, known as the advanced encryption standard, allows for longer key lengths, which basically compounds the problem of trying to guess the right key. For example, if you have a 128 bit key, you have to guess 2^{128} possible combinations. Even guessing one million possible keys per second, it would take a very long time.

Senator Fox: The problem at the time was associated with the United States. It was a question of the United States not allowing encrypted messages to go through their territory unless they had the encryption key.

Mr. Johnston: The U.S., at least until recently, considered cryptographic technology to be equivalent to arms subject to regulation under the International Traffic in Arms Regulations, ITAR. They were limiting export of cryptographic technology to key lengths small enough that the computing power of the

Mme Stoddart : Si je ne m'abuse, ces discussions ont eu lieu au milieu des années 1990.

Le sénateur Fox : Oui.

Mme Stoddart : On appelait cela les « guerres du chiffrement ». Puisqu'à l'époque je n'étais pas dans ce domaine, je ne peux vous en dire plus à ce sujet. Je crois que la question a été réglée dans la mesure où les États ne permettent pas, pour des raisons de sécurité, aux particuliers d'utiliser un type de chiffrement qu'ils ne sont pas capables de déchiffrer.

M. Johnston est le spécialiste de ce domaine, alors je ne m'aventurerai pas plus loin.

M. Johnston : Je crois que vous faites référence à la notion d'archivage des clés. L'idée est que les clés de chiffrement sont gardées en lieu sûr afin que les services d'application de la loi puissent les utiliser au besoin pour déchiffrer des communications sujettes à des mandats légitimes

La notion d'archivage des clés a été mise de côté en grande partie parce que les parties impliquées dans les communications n'arrivaient pas à s'entendre sur l'identité du dépositaire. Les particuliers et les entreprises ne faisaient pas confiance au gouvernement, le gouvernement ne faisait pas confiance aux entreprises, les particuliers ne faisaient pas confiance aux entreprises, et cetera.

Pour autant que je sache, il n'existe pas de plan généralisé en usage à l'heure actuelle pour l'archivage des clés. Le chiffrement de pointe continue de progresser tout simplement parce que la puissance de calcul permettant aujourd'hui de combattre les communications chiffrées est beaucoup plus importante qu'il y a 5, 10, ou 20 ans. La force d'un système de chiffrement est déterminée en fonction de la qualité de l'algorithme cryptographique — qui est la fonction mathématique de base derrière la transformation du texte clair en texte chiffré — et en fonction de la longueur de la clé utilisée pour passer l'information dans l'algorithme. La norme est maintenant le chiffrement à 128 bits. Le décodage d'informations chiffrées avec ce type de système de chiffrement est, à toutes fins pratiques, théoriquement irréalisable.

Cela étant dit, avec l'avènement de l'informatique quantique, entre autres, ces normes pourraient devenir caduques. La nouvelle norme internationale, connue sous le nom de standard de chiffrement avancé, permet l'usage de clés plus longues, ce qui fait qu'il est encore plus difficile de trouver la bonne clé. Par exemple, si vous avez une clé à 128 bits, il y a 2^{128} combinaisons possibles. Même en devinant un million de clés possibles à la seconde, cela prendrait beaucoup de temps.

Le sénateur Fox : À l'époque, le problème était lié aux États-Unis, qui ne permettaient pas que des messages chiffrés passent par leur territoire s'ils n'avaient pas la clé de chiffrement.

M. Johnston : Les États-Unis, jusqu'à tout récemment du moins, considéraient que la technologie de chiffrement était l'équivalent des armes sujettes à la réglementation en vertu de l'International Traffic in Arms Regulations, ou ITAR. Ils limitaient l'exportation de la technologie de chiffrement à des

National Security Agency, for example, was sufficient to try all possible combinations and guess the right key. Those restrictions were lifted a few years ago. Basically, anyone can now use any available encryption system.

For example, until not long ago, France would not allow business people to bring in laptops that had encryption software on them. They wanted to be able to monitor the communications that went back and forth.

Senator Fox: Did anything happen after 9/11 to strengthen this?

Mr. Johnston: Not that I am aware of.

Senator Fox: I would assume that if a Canadian agency wanted to try to decode an encryption it would need the authorization of a judge.

Ms. Stoddart: It depends on which agency, under which law, doing what. Are these personal emails and so on?

Senator Fox: Let us assume it is CSIS, the Canadian Security Intelligence Service, for example. It would need an authority somewhere to print a message.

Ms. Stoddart: I am not sufficiently familiar with how the law works. I would presume CSIS can, but I do not know in what cases it has to get legal authorization.

Senator Fox: In a federation like Canada, we have federal and provincial jurisdiction. I assume your agency can operate only under federal jurisdiction. We have a range of agencies across Canada. Is there any weak link in Canada in privacy protection? I think the provinces were ahead of the federal government for a while. They had privacy commissioners before us. With this federal-provincial aspect involved, are there any holes in our legislation that would make it easier to operate out of one area rather than another?

Ms. Stoddart: No, I do not think there are holes. Between us, the provincial and the federal legislations overlap and come together, and they sometimes repeat each other in the case of the substantially similar provinces, Quebec, Alberta and B.C. Where there is a gap, it is in the employment practices of organizations that are federally regulated for their business activities under PIPEDA but whose province does not then regulate the use of personal information of employees. That is one gap, but the federal government cannot fill that gap. It is up to the provinces to move ahead. None of them have, outside those three provinces that I mentioned.

Senator Fox: Are there any frictions, federally or provincially, amongst the agencies?

longueurs de clés si petites que la puissance de calcul de la National Security Agency, par exemple, était suffisante pour essayer toutes les combinaisons possibles et pour trouver la bonne clé. Ces restrictions ont été levées il y a quelques années. Essentiellement, n'importe qui peut utiliser n'importe quel système de chiffrement.

Par exemple, la France ne permettait pas, jusqu'à tout récemment, que les entrepreneurs entrent au pays avec leurs ordinateurs portables dans lesquels était installé un logiciel de chiffrement. Leur but était de surveiller les communications.

Le sénateur Fox : Après le 11 septembre, quelque chose a-t-il contribué à renforcer cela?

M. Johnston : Pas que je sache.

Le sénateur Fox : Je suppose que si un organisme canadien voulait essayer de déchiffrer un message chiffré, l'autorisation d'un juge serait nécessaire.

Mme Stoddart : Cela dépend de quel organisme, en vertu de quelle loi, et de ce qu'il ferait. Parlons-nous de courriels et de choses comme cela?

Le sénateur Fox : Supposons qu'il s'agit du SCRS, le Service canadien du renseignement de sécurité, par exemple. Il aurait besoin d'une autorisation quelconque pour imprimer un message.

Mme Stoddart : Je ne connais pas assez bien les dispositions de la loi. Je suppose que le SCRS peut, mais je ne sais pas dans quelles circonstances ils ont besoin de demander une autorisation.

Le sénateur Fox : Dans une fédération comme le Canada, il y a les compétences fédérales et provinciales. Je présume que votre organisme peut seulement agir dans les endroits de compétence fédérale. Nous avons une panoplie d'organismes partout au Canada. Y a-t-il un maillon faible dans la protection des renseignements personnels au Canada? Je pense que les provinces ont devancé le gouvernement fédéral pendant un certain temps. Elles se sont dotées de commissaires à la vie privée avant nous. Compte tenu de l'aspect fédéral-provincial que cela implique, y a-t-il des faiblesses dans nos lois qui feraient en sorte qu'il serait plus facile d'organiser ses activités à un endroit plutôt qu'à un autre?

Mme Stoddart : Non, je ne pense pas qu'il y ait des faiblesses. Entre nous, les lois provinciales et fédérales se recoupent, se rejoignent et parfois se dédoublent dans le cas de provinces qui présentent de nombreuses similitudes, comme le Québec, l'Alberta et la Colombie-Britannique. Là où il y a une brèche, c'est dans les politiques d'emploi des organismes qui sont sous réglementation fédérale pour leurs activités commerciales en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques mais qui sont dans une province qui ne réglemente pas l'utilisation des renseignements personnels des employés. Il s'agit d'une brèche, mais le gouvernement fédéral ne peut pas la colmater. Il incombe aux provinces d'aller de l'avant. Aucune ne l'a fait, à l'exception des trois provinces que j'ai nommées.

Le sénateur Fox : Y a-t-il des frictions, soit à l'échelon fédéral ou provincial, entre les organismes?

Ms. Stoddart: No, there are not. We cooperate intensively. You can refer to our recent work on Google Street View and its deployment across Canada. We do joint letters to Google Street View stating our position, with the Quebec, Alberta and B.C. commissioners, because we have joint jurisdiction over all of Canada in that case.

Senator Fox: You said you are currently completing an audit of the federal government's use of wireless networks and devices such as the BlackBerry and the iPhone. What is at the origin of the inquiry? Why are you doing this, and what are you looking at?

Ms. Stoddart: We are doing this because we think we should use our audit powers to look at things that are new and relevant to possibly prevent privacy threats. As the federal government, like everyone else, moved to the BlackBerry, it seemed to us a good audit topic to see how personal information was being treated in that context.

Senator Fox: Thank you.

Senator Plett: This question is somewhat personal in nature. A friend of mine used to be a business partner with another individual, and they separated their partnership, not in any bad manner. I sent her an email last week, and I got an automatic out-of-office reply from the individual that she used to be in business with. When we followed that up, we found out that he in fact was reading all of her emails, because when they were partners, he was senior partner and managed to talk to whoever the servers were and was getting her emails. This was the first time he had been out of office or was not getting the emails, so we got an automatic bounce back. We followed it up and found that he had been reading all of my friend's emails over a lengthy period of time. What laws are there in this regard? I know you are not lawyers, so I do not expect legal counsel here, but tell me a little bit about that.

Ms. Stoddart: In fact, I am a lawyer, but, as a matter of ethics, I probably should not give you individual legal advice in this particular setting, given my job.

Certainly PIPEDA, our act, would cover that. This is someone reading someone else's personal email without their consent. Your friend could make a complaint. Some of the new amendments to the Criminal Code about misusing other people's personal information may also apply in that case. Your friend might want to seek damages from the person who has done this, depending on what province they are situated in and where the tort of infringement of privacy is developing. It is gradually developing at common law in many provinces. Some provinces have legislated it. She could also look at what the consequences were. Presumably there is a reason, as there is business information there, I guess, so I would think that would be very

Mme Stoddart : Non, il n'y en a pas. Nous collaborons intensivement. Je vous renvoie au travail que nous avons fait récemment concernant Google Street View et son déploiement dans l'ensemble du Canada. Nous adressons conjointement — avec les commissaires du Québec, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique — des lettres faisant état de notre position à Google Street View parce que, sur cette question, nous avons des compétences conjointes partout au Canada.

Le sénateur Fox : Vous avez dit que vous terminez présentement une vérification de la façon dont le gouvernement fédéral utilise les réseaux sans fil et les appareils comme le BlackBerry et l'iPhone. Quelle est l'origine de cette enquête? Pourquoi faites-vous cette enquête et sur quels points vous attardez-vous?

Mme Stoddart : Nous faisons cela parce que nous pensons qu'afin de prévenir des menaces pour la vie privée, nous devons utiliser nos pouvoirs de vérification pour regarder de près les nouvelles technologies. Étant donné que le gouvernement fédéral s'est converti — comme tout le monde — au BlackBerry, il nous a semblé que d'enquêter sur la façon dont les renseignements personnels sont manipulés dans ce contexte se prêtait bien à une vérification.

Le sénateur Fox : Merci.

Le sénateur Plett : Cette question est plutôt de nature personnelle. Une de mes amies était autrefois associée en affaires avec une autre personne et les deux ont mis fin à leur association de manière tout à fait convenable. Je lui ai envoyé un courriel la semaine dernière, et j'ai reçu un message d'absence automatisé de la part de la personne avec laquelle elle était associée. Quand nous avons fait le suivi, nous nous sommes aperçus qu'en réalité il lisait tous ses courriels, parce que lorsqu'ils étaient associés, il était l'associé principal et il avait réussi à parler avec ceux qui s'occupaient des serveurs pour recevoir tous ses courriels. C'était la première fois qu'il était absent du bureau ou qu'il ne recevait pas les courriels; nous avons donc reçu la réponse automatique. Nous avons effectué un suivi et nous nous sommes aperçus qu'il a lu, pendant une longue période, tous les courriels de mon amie. Quelles sont les lois à ce sujet? Je sais que vous n'êtes pas des avocats et je ne m'attends pas à un service d'avocat-conseil, mais parlez-moi un peu de cela.

Mme Stoddart : En fait, je suis avocate. Mais, pour des raisons éthiques reliées à mon travail, je ne devrais pas vous donner des avis juridiques personnels dans ces circonstances.

Il ne fait aucun doute que cela serait couvert par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Il s'agit d'une personne qui lit les courriels d'une autre personne sans son consentement. Votre amie pourrait déposer une plainte. Certaines des nouvelles modifications apportées au Code criminel concernant l'utilisation frauduleuse des renseignements personnels d'une autre personne pourraient s'appliquer. Votre amie pourrait réclamer des dommages-intérêts à la personne responsable, selon la province où habitent les parties en cause et selon l'état des lois sur l'atteinte à la vie privée. Les choses évoluent graduellement en vertu de la common law dans plusieurs provinces. Certaines provinces ont adopté des lois

fertile ground for some kind of action against this person in order to claim the damages that must have occurred. I presume this other person is taking business from your friend?

Senator Plett: No, I do not think he is. He is not in a business that is now in competition, so I do not think it is business. It is more of a personal nature.

Ms. Stoddart: There are remedies for loss of privacy.

Senator Plett: Let me take that one step further. If my friend's partner had been the chair of a board and this board shared an email server, or she was the chair and left, and they were using a common server, would they be able to continue taking her emails if she was still on the server? Would that be legal if she had remained on the same server?

Ms. Stoddart: There may be technical issues here, but I think the issue is of consent. It is unusual to have people reading other people's emails. They are generally considered to be personal information. The exception is when are you at work, supposedly doing the work of the organization, whether it is a company or the Government of Canada. You expect the employer, the head of the organization, to have a policy that tells you when your emails can be read. Generally, employers and heads of organizations have to have some kind of policy where, from time to time, they drop in and see that people are working, not visiting sites, for example, and the Government of Canada has a rule against visiting pornographic sites. If there is some kind of problem in the system that is being traced to one particular computer, they have to be able to go in and review the emails. It depends of the framework around this, but it is highly unusual to have one person having total access to someone else's emails.

Senator Plett: Would you then go to that individual and say, "We need to look at your computer?"

Ms. Stoddart: Yes.

Senator Plett: You would not be stealing the emails as you are going along. You would say, "We need to look at your computer to see what you have been doing?"

Ms. Stoddart: Exactly, but people know that ahead of time. For example, with my own employees, we certainly do not monitor all their emails, but if there is a problem or we suspect a problem for a reason, we do have the right to go and look at that employee's computer and see what he or she is doing with it.

à ce sujet. Elle devrait aussi se pencher sur les conséquences de cet acte. Il y a certainement une raison, puisqu'il y a des renseignements d'affaires, je crois, alors je pense qu'il y a matière à tenter une poursuite contre cette personne pour réclamer réparation pour les dommages encourus. Je présume que cette personne vole des occasions d'affaires à votre amie?

Le sénateur Plett : Non, je ne crois pas. Il n'est pas dans un domaine qui est en concurrence, alors je ne pense pas que ce soit d'ordre professionnel. Je pense que c'est davantage de nature personnelle.

Mme Stoddart : Il existe des solutions pour l'atteinte à la vie privée.

Le sénateur Plett : Permettez-moi de pousser le raisonnement un peu plus loin. Supposons que le partenaire de mon amie a été le président d'un conseil d'administration et que ce conseil partageait un serveur pour les courriels, ou bien que mon amie était la présidente et qu'elle a quitté ce poste. S'ils utilisent un serveur commun, les autres seraient-ils capables de continuer à avoir accès à ses courriels si elle utilise toujours ce serveur? Cela serait-il légal si elle était restée sur le même serveur?

Mme Stoddart : Il pourrait y avoir des questions d'ordre technique, mais je pense que c'est une question de consentement. Il est inhabituel que des personnes lisent les courriels d'autres personnes. On les considère généralement comme des renseignements personnels. L'exception est lorsque vous êtes au travail, supposément en train d'effectuer des tâches pour l'organisme, que ce soit une entreprise privée ou le gouvernement du Canada. On s'attend à ce que l'employeur, le dirigeant de l'organisme, ait une politique qui détermine quand vos courriels peuvent être lus. Généralement, les employeurs et les dirigeants des organisations doivent avoir une politique voulant que, de temps à autre ils peuvent s'assurer que les gens travaillent et ne sont pas en train de naviguer sur les sites Web, par exemple. Le gouvernement du Canada a un règlement qui interdit la consultation de sites pornographiques. Si un problème dans le système mène à un ordinateur précis, ils doivent pouvoir y avoir accès pour vérifier les courriels. Cela dépend du cadre qui entoure tout cela, mais il est très inhabituel qu'une personne ait un accès total aux courriels de quelqu'un d'autre.

Le sénateur Plett : À ce moment-là, iriez-vous voir la personne et lui dire que vous devez examiner son ordinateur?

Mme Stoddart : Oui.

Le sénateur Plett : Vous ne voleriez pas les courriels alors. Vous diriez que vous devez examiner son ordinateur pour voir ce qu'elle faisait?

Mme Stoddart : Exactement. Cependant, les personnes le savent d'avance. Avec mes employés, par exemple, leurs courriels ne sont pas surveillés, mais s'il y a un problème ou que nous avons des raisons de croire qu'il y a un problème, nous avons le droit d'examiner l'ordinateur de l'employé pour voir ce qu'il faisait avec.

[Translation]

The Chair: When we went to Paris and London, we had the opportunity to meet with people from ACMIL. At France Digital and at Digital Britain, we saw that there was a high degree of political involvement. That is the case for those two countries specifically, but we observed the same thing in a few other countries.

Do you think it is necessary to appoint a minister who is responsible for the digital economy? Do you think there is a way to close the time gap in terms of technology outpacing legislation?

You mentioned some amendments that you wish to put forward. We discussed the anti-spam bill, which is slow in coming, and we know that we are a few years behind in terms of copyright royalty legislation. What are your recommendations for speeding up the process and bringing legislation more in line with technological advances in order to control those advances?

Ms. Stoddart: Those are very good questions, Mr. Chair. I am not sure whether appointing a specific minister would be a solution. I think you are in a better position than us to consider that possibility. But what is clear is that everyone agrees that Canada was at the forefront of the developing digital economy in 1997, and we have lost that edge.

According to Industry Canada data, we have lost that edge. I do not think that the government has made a concerted effort to focus on these issues since 1997. We adopted PIPEDA and have not done much since. We are the last country in the G8 to adopt anti-spam legislation.

I am not exactly sure which structures could help. I think it is less a matter of structures than the level of importance placed on this issue by the government of the day, and we have been lagging well behind for the past few years. The Criminal Code amendments on identity theft have just been adopted. PIPEDA is supposed to be reviewed every five years, and we assume that changes will follow, but we are three years behind our reasonable schedule. Indeed, we need to pay greater attention to digital data issues, but I leave it to you to examine the matter and determine which structure is appropriate.

The Chair: Thank you, Commissioner. Our next group of witnesses is waiting. We greatly appreciate you being here today, and as I mentioned earlier, if you have any written recommendations for us, which you can submit to the clerk, we would be happy to receive your feedback. Thank you again for appearing before the committee.

Ms. Stoddart: Thank you for inviting me.

(The sitting is suspended.)

(The sitting resumed.)

[Français]

Le président : Lors de notre séjour à Paris et à Londres, nous avons eu l'occasion de rencontrer les gens de l'ACMIL. Nous avons vu que, à France Digital et à Digital Britain, il y avait une implication politique importante. C'est le cas de ces deux pays en particulier, mais nous avons remarqué la même chose dans quelques autres pays.

Croyez-vous qu'il serait nécessaire de nommer un ministre responsable de l'économie digitale? Selon vous, y a-t-il une façon de raccourcir la distance entre le temps où la technologie dépasse la législation?

Vous avez parlé de certains amendements que vous vouliez proposer. On a parlé du projet de loi antipourriel qui tarde encore à venir, et nous savons que sur les droits d'auteur nous sommes en retard depuis plusieurs années. Quelles recommandations pourrions-nous faire pour essayer d'accélérer le processus entre le progrès technologique et la législation pour le contrôle de ce progrès technologique?

Mme Stoddart : Monsieur le président, ce sont de très bonnes questions. Je ne sais pas si le fait de nommer un ministre particulier serait une réponse. Je crois que vous êtes mieux placés que nous pour analyser cette possibilité. Mais ce qui est clair, c'est que tout le monde s'entend pour dire que le Canada était un chef de file dans le développement de l'économie digitale en 1997, et nous avons perdu cette avance.

Selon des données préparées par Industrie Canada, nous avons perdu cette avance. Je pense que, au sein du gouvernement, depuis 1997, il n'y a pas eu l'attention concertée sur ces questions qu'il y avait à ce moment-là. On a adopté la LPRPDE et on n'a pas fait grand-chose pendant longtemps. Nous sommes le dernier pays du G8 à adopter une loi antipourriel.

Je ne sais pas exactement quelles structures pourraient aider. Je pense qu'il s'agit moins des structures que de l'importance accordée à cette question au sein du gouvernement du jour, et depuis quelques années on a accumulé beaucoup de retard. Les amendements au Code criminel sur le vol d'identité viennent tout juste d'être adoptés. La LPRPDE elle-même devait être révisée tous les cinq ans et on présume, si elle est révisée, que les changements vont suivre, mais on est trois ans en retard sur notre calendrier raisonnable. Effectivement, il faut accentuer l'attention que l'on porte aux questions de données digitales, mais je vous laisse le soin de mener la réflexion pour savoir quelle est la structure pour le faire.

Le président : Merci, madame la commissaire. Notre prochain groupe de témoins est en attente. Nous apprécions énormément votre présence et, comme je vous l'ai offert tantôt, si vous avez des recommandations à faire par écrit que vous voulez nous transmettre via le greffier, cela nous fera plaisir d'avoir vos commentaires. Merci encore de votre présence.

Mme Stoddart : Merci de votre invitation.

(La séance est suspendue.)

(La séance reprend.)

[English]

The Chair: This is our second panel of the morning. With us, from the Office of the Complaints for Telecommunications Services Inc. is Howard Maker, Commissioner, and Josée Thibault, Director of Complaints and Inquiries.

[Translation]

The Office of the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services, an agency created by telecommunications service providers and approved by the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, began operating in July 2007.

[English]

Welcome to the committee. The floor is yours.

[Translation]

Howard Maker, Commissioner for Complaints for Telecommunications Services, Office of the Complaints for Telecommunications Services Inc.: Mr. Chair, I would like to thank you, on behalf of the Office of the Complaints for Telecommunications Services Inc. and its board of directors, for inviting us to appear before the committee today. Rest assured that we appreciate the opportunity to assist the committee with its work in regard to the wireless communications sector, and we hope that our contribution will be helpful.

[English]

We have provided the committee with a couple of documents. One is our recently released annual report for 2008-09, released this past October, as well as a slide deck that provides some useful information, we hope. I propose to arrange my remarks based on the slide deck that hopefully you have before you.

By way of background, the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services, CCTS, is a creature of an order-in-council from April 2007. The order directed the creation of an independent and industry-funded consumer agency to resolve complaints from individual and small business retail telecom customers. The organization was put together by industry and in July 2007 was incorporated and began operations.

Later that year, in December, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, CRTC, held hearings and public proceedings to determine the mandate, structure and so forth for CCTS, and following a second hearing in May, it formally approved the structure. Following that, in June of 2008, governance was passed over to an independent board of directors, and the real CCTS life took root.

[Traduction]

Le président : Ceci est le deuxième groupe de témoins de la matinée. Nous recevons, du Commissariat aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc., M. Howard Maker, commissaire, et Mme Josée Thibault, directrice des plaintes et enquêtes.

[Français]

Le commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication, une agence établie par les fournisseurs de services de télécommunications et approuvée par le conseil de radiotélévision des télécommunications canadiennes, est entré en fonction en juillet 2007.

[Traduction]

Bienvenue au comité. La parole est à vous.

[Français]

Howard Maker, commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, Commissariat aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. : Monsieur le président, j'aimerais vous remercier, au nom du commissaire des plaintes relatives aux services de télécommunications et de son conseil d'administration, pour votre invitation à comparaître aujourd'hui. Soyez assurés que nous apprécions l'opportunité qui nous est donnée d'assister le comité dans ses discussions relatives au secteur des communications sans fil, et espérons que nous pourrions lui très utile.

[Traduction]

Nous avons fourni des documents au comité. L'un d'entre eux est le rapport annuel pour 2008-2009, que nous avons rendu public récemment, soit en octobre dernier. Il y a également un jeu d'acétates qui, nous l'espérons, fournira des informations utiles. Je propose d'organiser mes commentaires en fonction du jeu d'acétates, en espérant que vous l'avez sous la main.

À titre d'information, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, le CPRST, a été créé en vertu d'un décret en conseil au mois d'avril 2007. Le décret prescrivait la création d'un organisme de protection des consommateurs indépendant et financé par l'industrie pour régler les plaintes des consommateurs — les particuliers et les petites entreprises — relatives aux services de télécommunications. L'organisme a été créé par l'industrie et, en juillet 2007, il a été constitué en société et a commencé ses activités.

Plus tard la même année, en décembre, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, le CRTC, a tenu des audiences et des délibérations publiques pour décider du mandat, de la structure et ainsi de suite, du CPRST. À la suite d'une deuxième audience qui a eu lieu en mai, la structure a été officiellement approuvée. Par la suite, en juin 2008, la gouvernance a été confiée à un conseil d'administration indépendant. Le vrai CPRST prenait forme.

We are a not-for-profit corporation. The telecommunications service providers are our members, and they fund the organization. However, our organization essentially is an industry ombudsman service, and for that reason we are required to be independent of both industry and consumers.

We are governed by a seven-person board of directors, four of whom are independent of the telecommunications industry — in fact two are nominees of consumer groups — and we have three directors representing three segments of the industry — the cable companies, the incumbent local exchange carriers, or ILECs, and other telecommunications service provider members.

By a decision of the CRTC, every telecommunications service provider in Canada whose annual Canadian telecom revenues exceed \$10 million is required to be a member of CCTS and to take part in funding the organization and in having our office eligible to review complaints of its customers.

We operate with a procedural code that sets out all the processes that we follow in connection with assessing whether complaints are eligible for us to review, how we will attempt to resolve them and how we will investigate them when necessary. Our watch words are impartiality, timeliness, efficiency and informality.

There will be a review by the CRTC in 2010 of all of the mandate, structure and operations of CCTS. This will include the mandatory membership requirement for telecom providers. Currently we have about 50 members, including all wireless carriers currently conducting business in Canada.

It is important to spend a couple of minutes describing our mandate. That will inform the rest of the information that we will provide to you this morning.

Our mandate is to facilitate and to attempt to resolve complaints about deregulated telecommunications services between customers and providers. We do this impartially without being an advocate for either side. As I indicated previously, we are essentially an industry ombudsman, although we have some additional powers that most ombudsmen do not have. In particular, we can bind the provider to an outcome if the complaint goes that far in our process.

We try to resolve complaints. That is job number 1 at CCTS. If we are unable to resolve them, we investigate them in a more formal way and make written recommendation for the parties based on the merits. We tell them how we believe they ought to resolve the dispute. We do this in the context of our standard of review described in our procedural code. We look at whether the provider has reasonably performed its obligations under the contract in place with the consumer. As you know, nearly all telecom services in the retail market are contract-driven.

Nous sommes une société à but non lucratif. Nos membres sont les fournisseurs de services de télécommunications, et ce sont eux qui assurent notre financement. Cependant, notre organisme est essentiellement un service d'ombudsman pour l'industrie et c'est pourquoi nous devons être indépendants de l'industrie et des consommateurs.

Un conseil d'administration de sept personnes assure la gestion de l'organisme. Quatre d'entre elles, dont deux sont nommées par les groupes de consommateurs, n'ont aucun lien avec l'industrie. Les trois autres représentent les trois secteurs de l'industrie : les entreprises de câblodistribution, les entreprises de services locaux titulaires ou ESLT, et les autres fournisseurs de services de télécommunications.

En vertu d'une décision du CRTC, tout fournisseur de services de télécommunications au Canada dont le revenu annuel provenant des télécommunications au Canada dépasse les 10 millions de dollars est tenu d'être membre du CPRST, de participer à son financement et de nous permettre d'examiner les plaintes de sa clientèle.

Nous agissons conformément à un code de procédure qui prévoit tous les procédés que nous utilisons concernant l'examen de l'admissibilité des plaintes, les moyens que nous allons prendre pour les régler et, si nécessaire, la façon dont se déroulera l'enquête. Nos mots d'ordre sont impartialité, rapidité d'exécution, efficacité et simplicité.

En 2010, le CRTC va entreprendre une révision du mandat, de la structure et des opérations du CPRST. Cela va inclure l'adhésion obligatoire des fournisseurs de services de communications. En ce moment, nous avons environ 50 membres, incluant tous les fournisseurs de services sans fil faisant des affaires au Canada.

Il est important de consacrer deux ou trois minutes à la description de notre mandat. Cela fera office de contexte pour les autres informations que nous vous fournirons ce matin.

Notre mandat consiste à faciliter le règlement des plaintes sur les services de télécommunications déréglementés entre les clients et les fournisseurs. Nous le faisons de manière impartiale sans prendre le parti de l'un ou de l'autre. Comme je l'ai déjà mentionné, nous jouons essentiellement le rôle d'ombudsman pour l'ensemble du secteur, bien que nous ayons quelques pouvoirs supplémentaires que la plupart des ombudsmans n'ont pas. Nous pouvons en particulier contraindre un fournisseur à agir si la plainte en arrive à ce stade.

Nous tentons de régler les plaintes. C'est la principale tâche du CPRST. Si nous n'y parvenons pas, nous procédons alors à une enquête officielle et nous formulons une recommandation écrite aux parties en fonction du mérite de la plainte. Nous leur disons comment, à notre avis, la plainte devrait être réglée. Nous nous appuyons pour ce faire sur la norme de contrôle prévue dans notre code de procédure. Nous tentons de déterminer si le fournisseur a raisonnablement rempli ses obligations en vertu des modalités du contrat passé avec le client. Comme vous le savez, presque tous les services de télécommunications dans le marché au détail sont offerts à contrat.

Our mandate includes most of these services: wireless, which will be of most interest to you; local and long distance telephone; Internet access; white pages; directory assistance; and operator services. For statistical purposes, we have broadly categorized the issue as indicated at the bottom of slide 6. We seek compliance with contract terms, billing, service delivery, credit management and — less in the wireless world — unauthorized transfer of service or slamming.

Some types of complaints are not within our mandate. They are indicated on slide 7. For example, we do not look at the specifics of contract terms. We determine whether providers have complied with the contract terms in place, but we do not have a mandate to assist a customer whose complaint is that the contract should not say what it does.

We also do not review operating policies and procedures of the providers. We do not tell them what their policy should be, but if we find one of their policies or procedures has disadvantaged a customer, we will require them to make it right.

We do not look at Internet content, only access. We do not do broadcasting. We do not do emergency services, because they remain regulated.

For a variety of other things, we prefer to defer in cases where more expert bodies exist. Telemarketing has the availability of the National Do Not Call List. The Privacy Commissioner is in place to deal with privacy issues. The Competition Tribunal deals with cases of false or misleading advertising.

During our last fiscal year, ending July 31, 2009, we were contacted by Canadians over 17,500 times as shown on slide 8. We opened 3,200 formal complaints. As in the previous year, more consumers complained about wireless services than anything else; 38 per cent of our complaints related to wireless service.

Slide 9 shows statistics related to the issues that wireless customers have complained about based on our standard categorization. People are primarily concerned about their bills and the contract terms under which they do business. Service delivery is of a significantly lesser scope at 12 per cent of our complaints. The three categories total over 90 per cent of our wireless complaints.

We want to provide you with information about what we are seeing and hearing from consumers related to those three main categories since they are clearly our big business in wireless complaints.

First, people complain about a number of things in regard to their wireless billing. For example, they generally complain — as do other telecom customers — about the difficulty providers have

Notre mandat s'étend à la plupart des services suivants : les services sans fil — qui vous intéresseront principalement —, les services téléphoniques locaux et interurbains, l'accès Internet, les pages blanches, l'assistance annuaire et les services d'opérateur. À des fins statistiques, nous avons regroupé les plaintes en catégories qui sont énoncées au bas de la diapo 6. Nous examinons les questions liées au respect des modalités de contrat, à la facturation, à la prestation des services, à la gestion du crédit — et dans le monde du sans-fil — au transfert de service non autorisé ou détournement.

Certains types de plaintes ne relèvent pas de notre mandat. Ils sont énumérés à la diapo 7. À titre d'exemple, nous n'acceptons pas les plaintes qui portent sur la formulation des modalités contractuelles. Nous pouvons vérifier si un fournisseur a respecté les modalités du contrat, mais nous n'avons pas le mandat d'aider les clients qui portent plainte parce qu'un contrat ne devrait pas dire ce qu'il dit.

Nous n'acceptons pas les plaintes qui portent sur les pratiques et les politiques d'exploitation des fournisseurs. Nous ne leur dictons pas leurs politiques, mais si leurs politiques ou leurs procédures sont injustes à l'égard d'un client, nous exigerons qu'elles soient corrigées.

Nous n'acceptons pas les plaintes sur le contenu Internet, uniquement sur l'accès. Nous n'acceptons pas les plaintes sur les services de radiodiffusion. Nous n'acceptons pas non plus les plaintes sur les services d'urgence, qui sont toujours réglementés.

Nous préférons également laisser diverses questions aux organismes spécialisés lorsqu'ils existent. C'est le cas des plaintes liées au télémarketing qui peuvent être adressées à la Liste nationale des numéros de téléphone, celles liées à la protection de la vie privée qui peuvent être adressées au commissaire à la protection de la vie privée, et celles liées à la publicité fausse ou trompeuse qui peuvent être soumises au Tribunal de la concurrence.

Comme le montre la diapo 8, nous avons reçu plus de 17 500 plaintes au cours de notre dernière année financière, qui a pris fin le 31 juillet 2009. Nous avons ouvert 3 200 dossiers officiels. Tout comme l'année précédente, les services sans fil ont recueilli le plus de plaintes, soit 38 p. 100.

La diapo 9 contient des statistiques sur les problèmes relatifs aux communications sans fil qui sont regroupées en fonction de nos catégories. Les clients se plaignent principalement de la facturation et des modalités du contrat. Les plaintes relatives à la prestation des services sont beaucoup moins nombreuses et ne représentent que 12 p. 100 du lot. Ces trois catégories totalisent plus de 90 p. 100 des plaintes reçues à ce sujet.

Nous allons vous parler de ce que nous avons constaté et ce que nous avons entendu des consommateurs au sujet de ces trois catégories de plaintes puisque ce sont celles qui nous occupent principalement.

Les consommateurs se plaignent tout d'abord de différents éléments concernant la facturation. Ils se plaignent notamment en général — comme les autres clients des services de

in providing accurate billing. This is probably more complex in the wireless world than in other telecom services given the complexity of the service. There are complicated rate plans: what is included; what is not included; how to bill for voice, text and data; and how roaming works is different for data, text and voice. Needless to say, there is confusion in the minds of many consumers, which affects how they think their bills should look.

We also see general billing difficulties in the way payments are attributed. When there is a problem with the bill and payments are not made or they are made but not recorded, we wind up with consumers subjected to collections treatment and potential derogatory comments on their credit ratings. This is typically more important to people than they realize at the time they file a complaint. This will also typically lead to suspension or cancellation of their service.

We have also heard many complaints about premium text messages that people receive on their wireless devices. As an organization, CCTS has received relatively few formal complaints about this. However, we have heard much disquiet in the consumer community about it. These are concerns about not knowing why one received these messages; not having been aware of subscribing for something; not being able to make them stop; and not necessarily being able to get help from the provider in taking those measures. Those are a challenge for us, because the program is administered through the Canadian Wireless Telecommunications Association, CWTA — the industry association. It deals with third-party providers over whom we have no authority.

We also anecdotally identified prepaid service. We do not get many complaints about prepaid service. In most situations, the prepaid model has an absence of billing and usage information to tell you how much you have used, what your balance is and whether it is being debited correctly. In the worst case scenario, consumers run out of credit. We have heard of situations where consumers do not activate their service in a timely way and wind up losing their phone number.

These are the typical billing complaints we are hearing from consumers today.

The second category of complaints is contract disputes. Complaints in this category are equal in number and equally challenging in many ways. Consumers complain about lengthy contract terms and technicality. We will talk about this later, but the specific terms or business models are not in our mandate.

Consumers complain a lot about early termination charges. Most contracts provide that if you do not serve out your committed contract term with your carrier, you will be subject to early termination charges. They tend to be costly, are calculated differently by different carriers and sometimes not as clearly disclosed as one might expect to see.

télécommunications — de l'incapacité des fournisseurs à fournir une facturation exacte. Le problème est sans doute plus ardu dans le monde du sans-fil que dans les autres secteurs des télécommunications en raison de la complexité du service. Les forfaits sont compliqués : il y a des inclusions et des exclusions et une facturation différente pour les messages vocaux, les messages textes, les données et l'itinérance. Les choses sont donc souvent confuses dans l'esprit des consommateurs et cela a un impact sur l'idée qu'ils ont de leur facture.

On constate également des problèmes de facturation liés aux paiements. Lorsqu'il y a un problème de facturation et que le paiement n'est pas fait, ou qu'il est fait mais n'est pas enregistré, nous nous retrouvons avec des clients qui peuvent faire l'objet d'un recouvrement ou peuvent voir leur cote de solvabilité entachée. Cela est habituellement plus important que les gens s'en rendent compte au moment de déposer leur plainte. Cela entraîne habituellement de plus la suspension ou l'annulation du service.

Nous recevons souvent des plaintes aussi au sujet de la réception de messages textes à tarification supplémentaire. Le CPRST a reçu relativement peu de plaintes officielles à ce sujet, mais ce problème soulève souvent la grogne des consommateurs. Ils s'inquiètent du fait qu'ils ne savent pas pourquoi ils reçoivent ces messages, n'ont pas souvenir d'avoir souscrit à quoi que ce soit, ne savent pas comment y mettre fin, et ne peuvent pas nécessairement obtenir l'aide du fournisseur. Ces problèmes présentent tout un défi pour nous, car ce programme est administré par l'entremise de l'Association canadienne des communications sans fil, l'ACSF — l'association industrielle. Elle s'occupe des fournisseurs tiers sur lesquels nous n'avons pas de pouvoir.

Nous avons également constaté des problèmes avec le service prépayé. Nous ne recevons pas beaucoup de plaintes à ce sujet, mais la plupart du temps, les problèmes sont liés au fait que les consommateurs ne reçoivent pas de facture, ne savent pas combien de temps ils ont utilisé, le temps qu'il leur reste, et si le montant débité est exact. Dans les pires cas, les consommateurs épuisent leur crédit. Nous avons également entendu dire que s'ils n'activent pas leur service en temps opportun, ils perdent leur numéro de téléphone.

C'est le genre de plaintes que nous recevons à l'heure actuelle au sujet de la facturation.

La deuxième catégorie de plaintes concerne les différends contractuels. Les plaintes dans ce domaine sont aussi fréquentes que les précédentes et tout aussi complexes. Les consommateurs se plaignent que les modalités du contrat et les détails sont trop nombreux. Nous en reparlerons un peu plus tard. Les plaintes concernant la formulation des modalités et le modèle de gestion ne relèvent toutefois pas de notre mandat.

Nous recevons beaucoup de plaintes au sujet des frais de résiliation. La plupart des contrats stipulent que si le client met fin à son contrat avant terme, il sera assujéti à des frais de résiliation. Ces frais sont habituellement importants, calculés d'une manière différente d'un fournisseur à l'autre, et ne sont pas toujours très clairement indiqués.

We see complaints generally about terms of service. Leaving apart those who think terms are unfair or unbalanced, we also hear about how long, complicated and legalistic they are. We also get particular concerns about a provision we frequently see in contracts that allows a provider to change materially the contract terms in the middle of a term. Historically, the only recourse customers would have in such a situation is to cancel if they found the change to the terms too severe or not in keeping with their needs, but that would result in the charging of an early termination fee.

The wireless code of conduct that you heard about from Bernard Lord some weeks ago is designed, as I understand it, to give consumers an option in the case of material changes to their contracts. It requires that they be given 30 days notice and be provided with an option of staying on the old contract or terminating without termination fees. The future will show us how that will work out.

There is a lot of confusion in consumers' minds about plans versus features. Typically, in the wireless world, most providers will guarantee not to change your plan for the committed term that you have signed up for, but they do feel at liberty to change features, which are things for which you have not subscribed for a set period of time. You want to have unlimited texts today, and tomorrow you can phone up and remove the text messaging package, so they feel at liberty, because there is no fixed commitment, to change those whenever they deem it appropriate for their business model. Customers find that confusing, and some determine their purchasing choices based on features that were in place when they signed up and bought a device, but suddenly those got changed.

We also hear about consumers who did not understand their rate plan, found it confusing, complained it was not fully disclosed when they signed up, and the contract documentation maybe does not describe it clearly. The invoice may be ambiguous or not describe it at all. That leads to additional confusion, which we see repeatedly.

There is also what I call phantom contracts. We see this a bit less so in the wireless industry than we do in other telecom services. People call up to tell their provider they are no longer going to retain their service and are told that they have a contract. The customers find that surprising because they did not believe they had a contract. From my personal experience, as well as the complaints we are seeing in the wireless world, the providers are pretty good about providing documentation at point of sale to ensure that customers understand what the commitment is and when it expires. Some other services are often over the phone or through online purchases. Typically, consumers are in a wireless store getting a device, so we see less of this in the wireless world, but it is certainly a concern for all telecom subscribers.

Nous recevons des plaintes également au sujet des modalités de service. Outre ceux qui considèrent que les modalités sont injustes ou non équitables, il y a aussi ceux qui se plaignent du fait que ces modalités sont nombreuses, compliquées et très techniques sur le plan juridique. Les consommateurs sont également inquiets au sujet d'une clause qui se trouve souvent dans les contrats et qui permet au fournisseur d'en modifier les modalités en cours de route. Si les consommateurs considèrent que les changements sont trop draconiens ou ne répondent plus à leurs besoins, la seule option qui s'offre à eux alors est d'annuler le service. Ils doivent toutefois, dans ce cas, payer les frais de résiliation.

Il y a quelques semaines, Bernard Lord a parlé d'un code de conduite pour les fournisseurs de services sans fil qui, si j'ai bien compris, offrira une option aux consommateurs lorsque des changements sont apportés à leur contrat. Les fournisseurs devront leur donner un avis de 30 jours et leur offrir la possibilité de continuer avec l'ancien contrat ou d'y mettre fin sans frais. L'avenir nous dira si cela fonctionne bien.

Les forfaits et les fonctions sont une grande source de confusion dans l'esprit des consommateurs. Dans le monde du sans-fil, les fournisseurs garantissent habituellement aux consommateurs que leur forfait ne sera pas modifié pendant la durée du contrat, mais ils se sentent libres de modifier les fonctions auxquelles les consommateurs ne sont pas abonnés pour une durée déterminée. Si vous optez pour l'option messages textes illimités aujourd'hui, mais vous pouvez leur téléphoner demain pour supprimer cette option. Comme il n'y a pas de durée déterminée, les fournisseurs se sentent libres de modifier les fonctions lorsque cela leur est utile. Les clients considèrent que cela porte à confusion, car certains font leur choix en se basant sur les fonctions offertes au moment de l'achat et celles-ci changent soudainement.

Nous recevons aussi des plaintes de consommateurs qui n'ont pas compris leur forfait ou le trouvent difficile à comprendre, qui disent ne pas avoir été informés de tous les détails au moment de la signature ou que la documentation n'était pas claire. La facture peut être ambiguë ou ne pas donner toute l'information. Cela ajoute souvent à la confusion.

Il y a également le problème de ce que j'appelle « les contrats fantômes ». Le problème est un peu moins fréquent pour les services sans fil que pour les autres services de télécommunications. Les gens appellent leur fournisseur pour l'informer qu'ils veulent mettre fin au service et on leur répond qu'ils ont un contrat. Ils sont surpris parce qu'ils ne croyaient pas en avoir. Selon mon expérience personnelle et les plaintes que nous avons reçues relativement aux services sans fil, les fournisseurs fournissent généralement de la documentation aux clients dans les points de vente pour qu'ils comprennent bien leur engagement et sa durée. L'achat d'autres types de services se fait souvent par téléphone ou en ligne. Comme les consommateurs se rendent habituellement en magasin pour acheter un appareil sans fil, le problème est moins fréquent, mais demeure tout de même une source de préoccupation pour les abonnés à tout type de services de télécommunications.

We also see service delivery complaints in the wireless world, often concerns about network coverage and situations in which a provider cannot provide service at a particular location. As a consumer, I experienced that myself when I bought a cell phone. It worked delightfully until I got home and found out the one place it did not work was in my house. I hear some chuckling, but this is the reality sometimes. We hear about this not infrequently. Our providers generally try to resolve those concerns for customers, because they want to retain their business, but sometimes the network just is not capable of getting that signal where you need it.

Senator Fox: What do they do then? They will not build a tower just for one person. Do they end the contract with no cancellation fees in those circumstances?

Mr. Maker: It varies from carrier to carrier. They will typically try a different device or a series of devices to see whether there is better access to the signal that way. If that does not work, most providers are pretty good about letting customers out of that situation. Some wireless providers have a 14- or 15-day trial period with the device, so the customer does have an opportunity to return it in that situation.

We heard some concerns recently about a provider in B.C. that made some changes to its local calling area. If you live in a big city, the local calling area is clear, but sometimes, in smaller, more rural areas, the local calling area for your device might include a number of different communities. Providers usually reserve to themselves for all sorts of reasons the right to make changes to that. We heard some complaints recently about one provider on the West Coast that made such a change.

These are anecdotal, I am afraid, because we do not have specific statistics on each of these specific kinds of concerns. These are the complaints we are hearing that do fall within our mandate. We also get complaints that unfortunately are not within our mandate. We had about 800 or so last year.

People complain generally about the cost of service in Canada and read about foreign studies that talk about the cost and quality of service. There are particular concerns about network access fees and incoming text message charges. We have seen recently that some providers have moved to do away with the network access fees and the 911 charges and so forth.

People complain about having to sign up to a three-year contract. Unfortunately, it is not within our mandate to deal with that, but they do compare that to the situation in other jurisdictions where shorter contracts may be the rule.

People feel that the contract terms are unbalanced or drafted in favour of the providers and that there is no legal or regulatory requirement that they be fair. They feel that competition in the marketplace to date has not impacted on that at all. As we said,

Nous recevons également des plaintes concernant la prestation des services, souvent au sujet du rayonnement restreint des réseaux et de situations où le fournisseur n'est pas en mesure d'offrir d'accès à un endroit donné. J'en ai fait l'expérience moi-même après avoir acheté un téléphone cellulaire. Il fonctionnait à merveille jusqu'à ce que j'arrive chez moi et que je me rende compte que le seul endroit où il ne fonctionnait pas, c'était à la maison. J'entends des gens rire, mais c'est parfois la réalité. C'est fréquent. Les fournisseurs tentent en général de régler ces problèmes pour les clients, parce qu'ils veulent les garder, mais le problème vient parfois du réseau qui n'est pas assez puissant pour capter le signal.

Le sénateur Fox : Que font-ils alors? Ils construisent une tour pour répondre aux besoins d'une seule personne. Est-ce qu'ils annulent le contrat sans frais de résiliation dans ce cas?

M. Maker : Cela dépend de l'entreprise de télécommunications. Ils essaient habituellement un autre type d'appareil pour vérifier s'ils peuvent ainsi obtenir un meilleur signal. Si cela ne fonctionne pas, la plupart des fournisseurs ne rechignent pas à annuler les contrats. Certains fournisseurs de communications sans fil offrent une période d'essai de 14 ou 15 jours à l'achat d'un appareil. Le client peut donc le retourner au besoin.

Dernièrement, nous avons reçu des plaintes au sujet d'un fournisseur en Colombie-Britannique qui a apporté des changements à la zone d'appel local. Lorsque vous habitez dans une grande ville, la zone d'appel local est claire, mais dans les régions rurales, cette zone peut parfois comprendre différentes collectivités. Les fournisseurs se réservent habituellement le droit, pour toutes sortes de raisons, d'y apporter des changements. Nous avons reçu des plaintes dernièrement au sujet d'un fournisseur sur la côte Ouest qui avait procédé à ce type de changement.

Ce ne sont que des renseignements empiriques, malheureusement, car nous n'avons pas de statistiques précises pour chaque type de plainte. Ces plaintes relèvent de notre mandat. Nous en recevons également qui, malheureusement, ne relèvent pas de notre mandat. Nous en avons reçu environ 800 l'an dernier.

Les consommateurs se plaignent en général du coût du service au Canada, car ils voient les résultats des enquêtes menées dans d'autres pays sur le coût et la qualité du service. Ils se plaignent en particulier des frais d'accès au réseau et de réception des messages textes. Certains fournisseurs ont même commencé à ne plus facturer les frais d'accès au réseau, les frais 911, et cetera.

Les consommateurs se plaignent également d'avoir à signer des contrats de trois ans. Ce problème ne relève malheureusement pas de notre mandat, mais ils font des comparaisons avec ce qui se passe dans d'autres pays où la durée des contrats est habituellement moins longue.

Les consommateurs ont le sentiment que les modalités du contrat ne sont pas équitables ou favorisent les fournisseurs, et qu'aucune loi ou aucun règlement n'exige qu'elles soient justes. Ils pensent que la concurrence n'a eu aucun effet sur cet élément

they talk about network coverage or problems with equipment. Again, that is not within our mandate because we do not have any sway over the equipment providers.

They complain about lousy customer service, which is something we have all experienced, being on hold for a long time trying to get through to an agent, or, because of the complexity of the environment, receiving conflicting information or sometimes contradictory advice from different representatives of the same company in consecutive phone calls. Unfortunately, there is not much we can do about how well companies train their representatives, but if we feel a customer was misled as a result of something he or she was told, we will require the provider to make it right.

The last slide talks about the future. We wonder about the impact on CCTS that will come from the 2010 review by the CRTC. We believe we provide a useful and helpful service for consumers and industry. We wonder about the impact that the wireless code will have. There have been a number of commitments, and we will see whether providers are prepared to stand up to the minimum commitment they made.

As you all know, we are supposed to be seeing the advent of more competition in wireless very soon, although I do not know how soon, but it remains to be seen what effect that will have, what kind of contracts we will see, how much consumers will pay and how good the service will turn out to be. Other technologies out there, like Google Voice and other things, may affect providers and how they do business. I do not know how friendly the future is, but we look forward to seeing how it unfolds.

The Chair: Thank you.

Senator Johnson: This area is certainly critical for the future, with the increasing use of technology. You said in your 2008-09 report, according to my notes, that it is important for customers to be fully informed about what they are contracting for with telecommunications service providers, as generally we will expect all parties to respect the rights and obligations detailed in the terms. Given how complicated wireless plans and services can be, is it reasonable for a consumer to understand all the terms of a contract?

Mr. Maker: It is definitely a challenge for consumers to understand all of the ins and outs of contracts. The fundamental provisions are within the ambit of the traditional consumer. There are tools out there, I should say as well, to assist consumers. I know that Industry Canada's Office of Consumer Affairs has a very good glossary on its website to assist consumers with terminology and to assist them with a buying decision regarding what they do or do not need.

jusqu'à maintenant. Comme nous l'avons mentionné, ils se plaignent du rayonnement restreint des réseaux ou des problèmes avec l'équipement. Je le répète encore une fois, ces problèmes ne relèvent pas de notre mandat, car nous n'avons aucun pouvoir sur les fournisseurs d'équipement.

Les consommateurs se plaignent, par ailleurs, de la piètre qualité du service à la clientèle, comme nous en avons tous fait l'expérience un jour ou l'autre, comme être mis en attente pendant longtemps avant de pouvoir parler à un agent, ou encore, dans un environnement complexe, recevoir des renseignements ou des conseils contradictoires au cours d'appels successifs. Il n'y a rien que nous puissions faire, malheureusement, pour amener les compagnies à mieux former leurs représentants, mais si un client semble avoir été mal informé, nous allons exiger du fournisseur qu'il corrige la situation.

La dernière diapo porte sur l'avenir. Nous nous demandons quel sera l'impact sur le CPRST de l'examen mené par le CRTC en 2010. Nous sommes convaincus d'offrir un service utile aux consommateurs et à l'industrie. Nous nous demandons quel sera l'impact du code de conduite pour les fournisseurs de services sans fil. Les fournisseurs ont pris divers engagements et nous verrons dans quelle mesure ils sont prêts à les tenir.

Comme vous le savez tous, la concurrence devrait s'accroître dans le monde du sans-fil très bientôt, je ne sais pas exactement quand, mais on ne sait pas encore quelles en seront les répercussions, le type de contrats qui en découlera, quel prix les clients payeront et quelle sera la qualité du service. Divers outils technologiques, comme Google voix, pourraient aussi avoir des répercussions sur les fournisseurs et leur façon de fonctionner. Je ne sais pas si l'avenir sera favorable, mais nous avons hâte de voir ce qu'il nous réserve.

Le président : Merci.

Le sénateur Johnson : Il s'agit assurément d'un secteur important pour l'avenir en raison de l'utilisation croissante de la technologie. Vous avez mentionné dans votre rapport 2008-2009, si je me fie à mes notes, qu'il est important pour les consommateurs d'être pleinement informés des contrats qu'ils passent avec les fournisseurs de services de télécommunications, car on s'attend, règle générale, à ce que toutes les parties respectent les droits et obligations qui y sont stipulés. Compte tenu de la complexité des services et des forfaits sans fil, est-il raisonnable de demander au consommateur de comprendre toutes les modalités d'un contrat?

M. Maker : Il est assurément difficile pour les consommateurs de comprendre tous les tenants et aboutissants d'un contrat. Les principales dispositions sont à la portée du consommateur conventionnel. Je dois dire, de plus, qu'ils ont aussi des outils à leur disposition. Je sais que le Bureau de la consommation d'Industrie Canada publie un excellent glossaire sur son site Web pour les aider à bien comprendre les termes employés et les conseiller sur leurs achats.

It is reasonable for consumers to come into a wireless dealer knowing essentially what they are looking for in a device and the service, such as what model, prepaid or post-paid, voice, text, data, how many minutes they need, day time or night time. Those are fundamental things. There are lots of choices, as you know.

Senator Johnson: Are people getting savvy? There are a few complaints, but not that many. Is it a reasonable number, do you think, or do you know? You have only been there for two years.

Mr. Maker: That is it, senator. We are the new kid on the block. We are not as well-known in the public domain as we would like to be. We have a public awareness plan that we are in the process of unfolding. Therefore it is hard for me to answer with any certainty whether our novelty in the marketplace is limiting the number of complaints. I think it is.

Although things are more complex, the fact of more complaints does not necessarily indicate more problems. Perhaps it indicates that consumers are more aware.

Senator Johnson: You are funded by the wireless service providers. Where did the initiative come from to set up your order-in-council? How did you get that?

Mr. Maker: The Telecommunications Policy Review Panel was struck and made a variety of recommendations about Canadian telecom policy. One of its recommendations was the creation of this consumer agency, so the order-in-council followed the recommendations of the panel.

Senator Johnson: Is there something comparable in other countries? Do you have counterparts?

Mr. Maker: Yes, we do. In Australia, the telecom industry ombudsman has been in place since the mid-1990s. They have a very developed infrastructure that, as a provider of this kind of service, I envy. They are way ahead of us, but we are hoping to get there.

Senator Johnson: Are you using them as a model in any way for the work you do? Is that the only country you can talk about in this respect?

Mr. Maker: The U.K. also has two telecom ombudsman services. In those countries, the ombudsman service is a function of the regulators. There is a connection between the regulator and the ombudsman service. In Canada, both in telecom and in other sectors, the ombudsman services tend to be free-standing. For example, CCTS is a not-for-profit private corporation, so clearly we have a lot to learn from those who have come before us; it is nice to not have to reinvent the wheel.

On peut raisonnablement s'attendre à ce que le consommateur qui se rend chez un détaillant de produits sans fil sache ce qu'il veut en termes d'appareil et de service, notamment le modèle, le service prépayé ou post payé, les messages vocaux, les messages textes, les données, de combien de minutes il a besoin, le jour et en soirée. Ce sont là les éléments de base. Le choix est immense, comme vous le savez.

Le sénateur Johnson : Les gens sont-ils plus connaisseurs? Les plaintes ne sont pas si nombreuses. Leur nombre est-il raisonnable, à votre avis? Vous n'êtes là que depuis deux ans.

M. Maker : C'est exact, sénateur. Nous sommes nouveaux dans le décor. Nous ne sommes pas aussi bien connus du public que nous le souhaiterions. Nous nous apprêtons à lancer une campagne de sensibilisation. Il est donc difficile pour moi de dire si le fait que nous soyons là depuis peu limite le nombre de plaintes que nous recevons. C'est le cas à mon avis.

Bien que la question soit plus complexe, le fait qu'il y ait plus de plaintes ne signifie pas nécessairement que les problèmes sont plus nombreux. Il se peut aussi que les consommateurs soient mieux informés.

Le sénateur Johnson : Votre financement provient des fournisseurs de services sans fil. D'où est venue l'idée du décret? Comment l'avez-vous obtenu?

M. Maker : Après sa mise sur pied, le Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications a formulé diverses recommandations au sujet de la politique canadienne des télécommunications, dont celle de créer une agence de protection des consommateurs. Le décret est donc le fruit d'une recommandation du Groupe d'étude.

Le sénateur Johnson : Existe-t-il des agences comparables dans d'autres pays? Avez-vous des homologues?

M. Maker : Oui, nous en avons. En Australie, le poste d'ombudsman dans l'industrie des télécommunications existe depuis le milieu des années 1990. Ils ont un système très développé que, comme fournisseur du même type de service, j'envie. Ils ont une bonne longueur d'avance sur nous, mais nous espérons les rejoindre un jour.

Le sénateur Johnson : Vous en servez-vous comme modèle? Savez-vous ce qui se passe dans d'autres pays?

M. Maker : Le Royaume-Uni possède également deux ombudsmans dans le secteur des télécommunications. Dans ces pays, l'ombudsman relève des organismes de réglementation. Il y a un lien entre l'organisme de réglementation et l'ombudsman. Au Canada, tant dans le secteur des télécommunications que dans les autres, l'ombudsman est habituellement indépendant. Le CPRST, à titre d'exemple, est une société à but non lucratif, et nous avons donc, bien sûr, beaucoup à apprendre de ceux qui nous ont précédés; c'est bien de ne pas avoir à réinventer la roue.

The Australians document extremely well. They document their policy and their procedures, and they document and publish material on how they look at particular issues and particular aspects of complaints. Although our marketplace and our services are different in many ways from theirs, it is certainly a great model for us to be working with.

Senator Johnson: You talked about the impact on consumers and industry of the 2010 CRTC review of CCTS. Do you have any further comment on that at this time?

Mr. Maker: Yes. Prior to the creation of CCTS, telecom consumers and particularly wireless consumers did not really have anywhere to go. The only recourse consumers had was that consumers of regulated services, typically local phone service, could go to the CRTC and make a complaint. As a regulator, the CRTC would deal with the provider and make sure that the provider was not breaching any regulatory requirements, but the CRTC has no authority, as I understand it, to offer any recourse to customers. We are a novel creation in the sense of having the ability to, if needed, require providers to provide recourse to customers who have not been treated in accordance with the contract terms.

In my respectful view, that is a huge gain for consumers, and the degree of gain will increase as we become better known and more effective.

Senator Johnson: Good luck.

Senator Fox: Going through your document — I must have missed a page somewhere — I see all sorts of statistics on overview of wireless complaints and wireless issues. Did I miss the page that says how many of these consumer complaints were solved to the consumers' satisfaction?

Mr. Maker: No, you did not. Actually we do not record the wins and losses, if you will, because we find them a bit ephemeral. The fact that we make a recommendation that is in favour of a customer, or a formal decision that is in favour of a customer, might be described as a win for the customer, but often even what we recommend does not satisfy the customer. Therefore we have, at least for now, decided that we will not have a score card. We do not have any formal statistics about customer satisfaction other than in our decisions. When we do issue a decision, it is a matter of public record, and we record how many of those are accepted by the customer.

Senator Fox: Did you say that the CRTC will evaluate the effectiveness of your organization at some point?

Mr. Maker: That is correct.

Senator Fox: If you do not have a score card, how will the CRTC measure the success or failure of the organization?

Mr. Maker: With respect, I think that is a question they might be better suited to answer than I. I think they will have a public proceeding and will ask for submissions from providers, from consumers and from other stakeholders, including consumer

Les Australiens documentent tout très bien. Ils documentent leur politique et leurs procédures, ils documentent et publient de l'information sur les problèmes et les aspects particuliers des plaintes. Bien que notre marché et nos services soient différents des leurs, ils sont un excellent modèle pour nous.

Le sénateur Johnson : Vous avez parlé de l'impact qu'aura sur les consommateurs et l'industrie l'examen du CPRST que fera le CRTC en 2010. Avez-vous des points à ajouter à ce sujet?

M. Maker : Oui. Avant la création du CPRST, les consommateurs dans le secteur des télécommunications, et en particulier dans le secteur du sans-fil, n'avaient pas vraiment d'endroit où aller. Le seul recours dont disposaient les consommateurs dans le secteur des services réglementés, habituellement au sujet des services téléphoniques locaux, était de déposer une plainte au CRTC. En tant qu'organisme de réglementation, le CRTC allait s'assurer que le fournisseur respectait bien les exigences de la réglementation, mais il n'a pas le pouvoir, si je comprends bien, de fournir un recours aux consommateurs. Nous sommes un organisme tout à fait nouveau, en ce sens que nous avons le pouvoir, au besoin, de contraindre un fournisseur à offrir un recours aux consommateurs lorsque les modalités du contrat n'ont pas été respectées.

À mon humble avis, il s'agit d'un gain énorme pour les consommateurs et qui prendra de l'importance au fur et à mesure que nous deviendrons mieux connus et plus efficaces.

Le sénateur Johnson : Bonne chance.

Le sénateur Fox : Je feuillette votre document — je dois avoir sauté une page quelque part — et je vois toutes sortes de statistiques sur les plaintes et les problèmes liés aux communications sans fil. Est-ce qu'on mentionne le nombre de plaintes qui ont été réglées à la satisfaction des consommateurs?

M. Maker : Non, ce n'est pas indiqué. En fait, nous ne faisons pas de bilan des gagnants et des perdants, si on veut, parce que cela a peu de valeur à notre avis. La recommandation ou la décision officielle en faveur d'un consommateur peut être considérée comme une victoire pour le consommateur, mais elle n'est souvent pas satisfaisante pour lui. Nous avons donc décidé, du moins pour l'instant, de ne pas tenir de feuille de pointage. Nous n'avons pas de statistiques officielles sur la satisfaction des consommateurs autres que celles sur nos décisions. Les décisions que nous rendons sont publiées et nous consignons celles qui sont acceptées par le consommateur.

Le sénateur Fox : Avez-vous dit que le CRTC évaluera l'efficacité de votre organisation à un moment donné?

M. Maker : C'est exact.

Le sénateur Fox : Si vous n'avez pas de fiche de rendement, comment le CRTC pourra-t-il mesurer le succès ou l'échec de l'organisation?

M. Maker : Si vous me permettez, je pense que c'est une question qu'il vaudrait mieux leur poser à eux. Je pense qu'ils auront une instance publique et demanderont des présentations des fournisseurs, de consommateurs et d'autres intervenants, dont

groups. They will take the temperature of the stakeholder community and make decisions on that basis. Certainly we will attempt to inform those discussions with whatever information we can provide.

Senator Fox: I find that unsatisfactory, but that is your problem, I guess. You will have to explain.

[Translation]

You should explain that to the CRTC instead of me, but it seems like a bit of a vague answer and is a rather disappointing approach. An agency such as this should aim to surpass the previous year's success rate or, at least, to reduce the number of complaints.

You mentioned consumer practices. I am more of the opinion that a consumer, who walks into a store to buy a cell phone, especially if it is for the first time, really does not know what they need.

Take, for example, a consumer who signs a three-year contract that includes a certain number of minutes and then discovers that that number of minutes is not what they actually need; it is either too much or too little. Can that consumer change plans?

Josée Thibault, Director of Complaints and Inquiries, Office of the Complaints for Telecommunications Services Inc.: Consumers can change plans, but it depends on the service provider. Sometimes, changing plans results in a new contract. If the consumer signed a three-year contract and, two years later, decides to change it, the service provider may require the customer to commit to another three years. There are options, but basically, they are not always good for the consumer.

Senator Fox: Can penalties be imposed for changing plans?

Ms. Thibault: If the consumer decides to cancel the contract before it ends, most of the time, a cancellation fee is charged. If we receive a complaint, we investigate. Then, most of the time, we talk with the providers. That is what Mr. Maker is talking about. We cannot talk about losses or gains for the consumer, but we can negotiate, which makes it easier to resolve the complaint. The policy may be to apply the cancellation fee, but in this case, the service providers decided not to charge the fee.

Senator Fox: Lawmakers often get involved because they find that companies follow practices that are unfair to their customers. Do you think Quebec's new legislation, which seems to go a lot further than yours, reflects the dissatisfaction of provincial lawmakers with the work being done in this sector, including yours?

Ms. Thibault: No doubt. It seems that consumers in Quebec have more effective ways of seeking recourse. Mr. Maker would also agree on the issue of our mandate with respect to terms of service.

des groupes de défense des consommateurs. Ils prendront le pouls de la communauté et des intervenants et prendront des décisions en conséquence. Il est certain que nous nous efforcerons d'éclairer ces discussions avec toutes les données que nous pourrions fournir.

Le sénateur Fox : Je ne trouve pas que ce soit satisfaisant, mais c'est votre problème, je suppose. Vous devrez vous expliquer.

[Français]

Vous devriez l'expliquer au CRTC plutôt qu'à moi, mais cela me semble un peu flou comme réponse et plutôt décevant comme approche. Un tel organisme devrait normalement projeter de dépasser le taux de succès de l'année précédente ou voir à diminuer, au moins, le taux de plaintes.

Vous avez parlé des pratiques des consommateurs. Je suis plutôt d'avis qu'un consommateur, qui entre dans un magasin pour acheter un téléphone cellulaire, d'autant plus s'il s'agit de la première fois, n'a pas vraiment idée de ses besoins.

Prenons, par exemple, un consommateur qui signerait un plan de trois ans comprenant un certain nombre de minutes et qui découvrirait par la suite que ce nombre de minutes ne correspond pas à ses besoins réels, soit en trop soit en moins; peut-il changer le plan par la suite?

Josée Thibault, directrice, Plaintes et enquêtes, Commissariat aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. : Les consommateurs peuvent changer de plan, mais cela dépend du fournisseur de services. Parfois, le résultat du changement est un nouveau contrat. Si le client a signé un contrat de trois ans et que, deux ans plus tard, il décide de le modifier, il se peut que le fournisseur lui demande de se réengager pour un autre trois ans. Il y a des options mais, dans le fond, elles ne sont pas toujours bonnes pour le consommateur.

Le sénateur Fox : Peut-il y avoir des pénalités suite au changement de plan?

Mme Thibault : Si le consommateur décide d'annuler le contrat avant la date prévue pour la fin du contrat, des frais de résiliation s'appliqueront la plupart du temps. Si l'on reçoit des plaintes, on procède à l'enquête. Suite à cela, la plupart du temps, on va discuter avec les fournisseurs. C'est de cela que M. Maker parle. On ne peut pas parler de gain ou de perte pour le consommateur, mais on peut négocier, ce qui facilite la résolution. La politique consisterait peut-être à appliquer des frais de résiliation, mais pour le cas présent, les fournisseurs de services ont décidé de ne pas facturer de frais.

Le sénateur Fox : Les législateurs interviennent souvent parce qu'ils trouvent que les compagnies ont des pratiques qui ne rendent pas justice à leurs clients. Pensez-vous que la nouvelle législation du Québec, qui semble aller pas mal plus loin que la vôtre, soit une indication de la part d'un législateur provincial de l'insatisfaction face au genre de travail fait dans ce secteur, y compris le vôtre?

Mme Thibault : Sans doute. Il semblerait que les consommateurs québécois aient des droits de recours plus efficaces. M. Maker serait d'accord aussi sur la question de notre mandat au plan des modalités de services.

As we discussed, the organization was not mandated to make decisions as to the meaning of terms of service. It is simply required to determine whether the provider's actions were appropriate under the terms of service. At that point, we cannot start telling providers that they should change their terms of service.

[English]

Senator Fox: Quite clearly, yours is an industry-type response, and usually an industry-type response is to try to solve issues within the industry rather than inviting, in this case, a provincial legislation, because it is mostly consumer matters, to intervene. I suggest that the Quebec government's new legislation in this area is an indication of the legislature's unhappiness with the type of proceedings that you people have and that you are inviting other provincial legislators to intervene.

I suggest that you should be much more aggressive in what you do. It boggles my imagination that you cannot even come up with a model for early termination fee plan. That an industry organization cannot say this is what we should be doing in the area of early termination fee, which is a major area of complaint, I find very surprising. It is not your fault, but your people should be much more aggressive in the mandate they give you to solve these problems.

Mr. Maker: A committee of our board is currently reviewing many of these issues, including the standard of review. To go back briefly, all of the constating documents, including our procedural code, were drafted by industry in preparation for proceedings before the CRTC. The CRTC ordered that there be some changes to add some balance to those, and we opened our doors on the basis of that order. Part of the order, if not explicitly, certainly implicitly required that the board and the organization look at all those documents afresh with an independent board in place. We are in the process of doing that now.

Senator Fox: Thank you.

Senator Cochrane: You mentioned wireless complaints. Have you received complaints about exorbitant user fees when outside the country?

Mr. Maker: I am complaining about them to my own provider.

Yes, we do hear complaints about that. In the industry it is called a roaming charge. It is a charge paid to your provider's partner that provides the network service wherever you are that your provider does not have access to service. I generally agree with you. We do hear people say it is very expensive.

Senator Cochrane: When you get a complaint like that, do you go to the company and follow up to see if anything has been done or will be done?

Comme on en a discuté, le mandat qui a été conféré à l'organisation n'était pas de prendre une décision au plan de l'acceptation des modalités de services. Il fallait simplement voir si le fournisseur avait bien agi en vertu des modalités de services. On ne peut pas commencer, à ce moment-ci, à dire aux fournisseurs qu'ils devraient changer leurs modalités.

[Traduction]

Le sénateur Fox : Il est très clair que votre réponse est typique de l'industrie, et généralement, l'industrie a plutôt tendance à essayer de résoudre les enjeux en son sein plutôt que d'inviter, dans ce cas-ci, une législation provinciale, puisque ce sont principalement des questions qui touchent les consommateurs, à intervenir. Je dirais que la nouvelle législation du gouvernement du Québec en la matière est un indice du mécontentement de la législature à l'égard du type de démarche que votre secteur applique, et que vous incitez d'autres législateurs provinciaux à intervenir.

Je trouve que vous devriez vous montrer beaucoup plus déterminés. Je ne peux absolument pas comprendre que vous ne puissiez même pas trouver de modèle pour un barème de frais de résiliation avant terme. Je suis ébahi qu'une organisation de l'industrie ne puisse pas dire voici ce que nous devrions faire au sujet des frais de résiliation avant terme, qui suscitent énormément de plaintes. Ce n'est pas votre faute, mais vos gens devraient se montrer beaucoup plus résolus, dans le mandat qu'ils vous assignent, à résoudre ces problèmes.

M. Maker : Un comité de notre conseil d'administration se penche actuellement sur un grand nombre de ces problèmes, y compris la norme d'examen. Pour revenir brièvement là-dessus, tous les actes constitutifs, y compris notre code de procédure, ont été rédigés par l'industrie en préparation des audiences devant le CRTC. Le CRTC a ordonné que des changements soient apportés pour équilibrer quelque peu ces audiences, et nous avons ouvert nos portes en raison de cet ordre. Cet ordre, si ce n'est pas de façon explicite, mais à tout le moins implicite, exigeait notamment que le conseil d'administration et l'organisation jettent un regard neuf sur les documents, avec un conseil indépendant. C'est ce que nous faisons en ce moment.

Le sénateur Fox : Je vous remercie.

Le sénateur Cochrane : Vous avez parlé de plaintes au sujet du sans-fil. Est-ce que vous avez reçu des plaintes sur les frais exorbitants facturés pour l'utilisation en dehors du pays?

M. Maker : Je m'en plains moi-même à mon propre fournisseur.

Oui, nous entendons des plaintes à ce sujet. Dans l'industrie, c'est appelé des frais d'itinérance. C'est le droit versé au partenaire de votre fournisseur qui fournit le service de réseau, où que vous soyez, quand votre fournisseur ne le peut pas lui-même. Je suis d'accord avec vous, de façon générale. Nous entendons effectivement dire que c'est très coûteux.

Le sénateur Cochrane : Quand vous recevez une plainte de ce genre, est-ce que vous allez à la compagnie et faites un suivi pour voir si quelque chose a été fait ou le sera?

Mr. Maker: The actual price of the service is not within our mandate. As I understand the policy of the government, the goal is to increase competition in the marketplace in order to provide consumers with more options, including pricing structures. We do not have a mandate to resolve complaints that the service costs too much. We cannot tell the provider what to charge.

Senator Cochrane: But it is within your mandate to let the company know that you are getting these are complaints, is it not?

Mr. Maker: Certainly, and we do.

Senator Cochrane: And that maybe they should do something about it.

Mr. Maker: When we receive a complaint, our first action is to send it to the provider, and we do that for a couple of reasons. The first is that we want the providers to know what their customers are complaining about. The second is that we find that we are able to get the complaints to a more senior level in the provider's organization. We find that about 60 per cent of complaints are resolved at that stage, so we ensure that they understand exactly what their customers are concerned about.

Senator Cochrane: You do some kind of an evaluation of results if you know that 60 per cent are being resolved.

Mr. Maker: Absolutely. We track the number of complaints that are within our mandate. We send them to the provider, and we learn from the providers and the consumers how many are resolved at that level, and we publish those statistics.

Senator Cochrane: Do you operate right across the country?

Mr. Maker: Yes, we do. Consumers from all across Canada are eligible to complain to CCTS, although our head office is here in Ottawa.

Senator Cochrane: What remedies are available to complainants? Give us a typical example.

Mr. Maker: The remedies available to us are fairly broad. If a customer complains about something to do with his or her bill, for example, which is a pretty common situation, we will send the complaint to the provider with a copy of the customer's concerns and ask the provider to talk to the customer and see whether they can sort it out. They have 20 business days to do that, failing which we take it on ourselves. We collect whatever material the provider has related to the complaint and whatever material the customer wishes to provide, and we try to resolve it. We try to educate ourselves about what happened, what the obligations of the providers were, and what evidence there is to support either side of the case. We try to bring the parties together to come to a mutually agreeable resolution of the complaint. A significant number of complaints are resolved at that stage.

M. Maker : Le prix du service en tant que tel ne relève pas de notre mandat. D'après ce que je comprends de la politique du gouvernement, le but est de simuler la compétition sur le marché afin d'offrir aux consommateurs plus de choix, y compris au plan des structures de prix. Nous n'avons pas le mandat de résoudre les plaintes selon lesquelles le service est trop coûteux. Nous ne pouvons pas imposer au fournisseur les tarifs qu'il peut facturer.

Le sénateur Cochrane : Mais le fait de dire à la compagnie que vous recevez ces plaintes s'inscrit dans votre mandat, non?

M. Maker : Certainement, et nous le faisons.

Le sénateur Cochrane : Et qu'ils devraient peut-être faire quelque chose à ce sujet.

M. Maker : Quand nous recevons une plainte, notre premier geste est de la transmettre au fournisseur, et cela pour plusieurs raisons. La première, c'est que nous voulons que les fournisseurs sachent de quoi leurs clients se plaignent. La deuxième, c'est que nous avons constaté que nous parvenons à transmettre les plaintes à un niveau supérieur dans l'organisation du fournisseur. Nous constatons qu'environ 60 p. 100 de plaintes sont résolues à ce stade, alors nous veillons à ce qu'ils saisissent pleinement les préoccupations de leur clientèle.

Le sénateur Cochrane : Vous faites donc une espèce d'évaluation des résultats si vous savez que 60 p. 100 d'entre elles sont résolues?

M. Maker : Absolument. Nous faisons le suivi du nombre de plaintes qui relèvent de notre mandat. Nous les transmettons aux fournisseurs, les fournisseurs et consommateurs nous disent combien sont résolues à ce stade, et nous publions ces statistiques.

Le sénateur Cochrane : Est-ce que vous agissez dans tout le pays?

M. Maker : Oui, absolument. Les consommateurs de tout le Canada peuvent se plaindre au CPRST, bien que notre siège soit ici, à Ottawa.

Le sénateur Cochrane : Quelles solutions sont offertes aux plaignants? Donnez-nous donc un exemple typique.

M. Maker : Nous avons une vaste gamme de solutions possibles. Si un client se plaint de quelque chose qui concerne sa facture, par exemple, ce qui est une situation assez courante, nous transmettons la plainte au fournisseur avec une copie des préoccupations du client et nous demandons au fournisseur de communiquer avec le client pour voir s'il peut régler cela. Il a 20 jours ouvrables pour le faire, à défaut de quoi nous nous en chargeons nous-mêmes. Nous recueillons toute la documentation que possède le fournisseur au sujet de la plainte et la documentation que le client veut bien fournir, et nous nous efforçons de résoudre le problème. Nous essayons de nous renseigner sur ce qui s'est passé, quelles sont les obligations des fournisseurs, et les preuves fournies à l'appui de l'une ou l'autre partie. Nous tentons d'amener les parties à trouver une solution à la plainte qu'elles peuvent toutes deux accepter. Un grand nombre de plaintes sont ainsi résolues.

For those that are not, we have a formal investigative process that culminates in the writing of a formal recommendation. For example, in the case of a billing complaint, we might say that the billing was appropriate, based on what we understood the customer had signed up for. In that case, we would recommend no action.

Alternatively, we might determine that the customer had been improperly billed and that some money should be returned to the customer, and we could make a recommendation to that effect.

We sometimes see in billing complaints that the input is what is wrong. It is not just that the calculation is wrong, but they have the wrong plan on the bill, or they have the wrong termination date, or they have not given the customer the number of minutes they are supposed to have, so the charges are too high. There could be any number of issues. We have the authority to recommend to the provider at the first stage that they fix those inputs as well as correct bills.

At a subsequent stage, if the provider is unwilling to do that, we can require them to do it. It is a stage of our process called a decision. We can also require providers to compensate customers in an amount up to \$5,000 related to direct losses that have been suffered as a result of issues that have gone wrong for them in the service that was provided to them. Typically that does not happen frequently in billing cases, but we do have the authority to provide financial redress for consumers as well.

Senator Cochrane: Have some done it?

Mr. Maker: Indeed, many have done it, often related to inconvenience incurred as a result of a service outage and various other issues that come up in the course of day-to-day affairs.

Senator Plett: My question was similar to that of Senator Cochrane, and Mr. Maker just gave a great explanation of the authority is his organization. Therefore, my question has been answered.

The Chair: I have two short questions.

Is your relationship with the CWTA or with the members of the CWTA?

Mr. Maker: All the telecommunications service providers are members of our organization. The wireless carriers have their own industry association. I believe that most of them are members of CWTA, and there is also membership in CCTS, so there is common membership. They are an industry association, and we are the dispute resolution provider.

The Chair: However, your relationship is more with the members than with the associations?

Pour celles qui ne le sont pas, nous avons un processus d'enquête formelle qui aboutit à la rédaction de recommandations formelles. Par exemple, dans le cas d'une plainte relative à la facturation, nous pouvons dire que la facturation était appropriée, selon ce que nous prenons du contrat que le consommateur a signé. Dans ce cas, nous ne recommandons aucune mesure.

Autrement, nous pourrions déterminer que ce qui a été facturé au client est exagéré et qu'une part du montant devrait lui être remboursée, et nous pourrions formuler une recommandation à cet effet.

Nous constatons parfois, dans les plaintes liées à la facturation, que le problème vient de l'entrée des données. Ce n'est pas seulement que le calcul est faux, mais ce n'est pas le bon forfait qui est facturé, ou la date de résiliation est erronée, ou ils n'ont pas donné au client le nombre de minutes qu'il est censé avoir, donc les frais sont élevés. Il peut y avoir toutes sortes de problèmes. Nous avons le pouvoir de recommander au fournisseur, comme première étape, qu'il corrige les données entrées et la facture.

À un stade subséquent, si le fournisseur n'y est pas disposé, nous pouvons l'y obliger. C'est une étape de notre processus appelée une décision. Nous pouvons aussi exiger des fournisseurs qu'ils indemnisent le client d'une somme pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ pour les pertes directes encourues en conséquence des problèmes qu'a posés le service qui leur a été fourni. Généralement, cela n'arrive pas souvent dans les cas de facturation, mais nous avons le pouvoir d'assurer l'indemnisation financière des clients aussi.

Le sénateur Cochrane : Est-ce que c'est arrivé?

M. Maker : De fait, bien souvent, et souvent en rapport aux inconvénients subis en conséquence d'une panne de service et de divers autres problèmes qui se posent dans le cadre des activités courantes.

Le sénateur Plett : La question que je voulais poser était semblable à celle qu'a posée le sénateur Cochrane, et M. Maker vient de fournir une excellente explication des pouvoirs de son organisation. Par conséquent, j'ai eu ma réponse.

Le président : J'ai deux brèves questions.

La relation que vous entretenez est avec l'ACTS ou avec les membres de l'ACTS?

M. Maker : Tous les fournisseurs de service de télécommunications sont membres de notre organisation. Les fournisseurs de service sans fil ont leur propre association. Je pense que la plupart sont membres de l'ACTS, et il y en a aussi qui sont membres du CPRST, alors il y a un effectif commun. C'est une association de l'industrie, et nous sommes l'instance de règlement des conflits.

Le président : Cependant, vous entretenez vos rapports plus avec les membres qu'avec les associations?

Mr. Maker: Yes. We have had interaction with the association on issues in common, such as premium text messages and the code of conduct related to that issue, as well as the wireless code of conduct, but they are an independent organization and we are completely independent from them.

The Chair: We have seen and have heard of many countries that have a user-friendly website that makes clearly accessible comparisons of costs related to services. Belgium is a prime example. Many of the European Union countries have either common or shared websites in which you can get user-friendly comparisons on costs. Would it not reduce the number of complaints if we had that same type of information available here?

Mr. Maker: Anything that provides more information, better disclosure and more clarity in language that consumers can understand and absorb would assist. The opportunity to compare certainly would be advantageous. There is no question about that.

The Chair: Would it reduce the number of complaints?

Mr. Maker: That is hard to say. I would like to think that it would, but I do not have any empirical data to rely on to support that answer.

Senator Plett: How are the three directors that represent the industry nominated or put on it?

Mr. Maker: The providers are grouped into three categories. Each category has a number of different providers — cable companies, ILECs and others, Internet providers, resellers and so forth. Each group nominates its own representative.

The Chair: Thank you very much.

(The committee adjourned.)

M. Maker : Oui. Nous avons eu des rapports avec l'association au sujet d'enjeux communs, comme les messages textes et le code de conduite relativement à cette question, ainsi que le code de conduite pour le service sans fil, mais c'est une organisation indépendante et nous sommes tout à fait indépendants d'elles.

Le président : Nous avons vu et entendu parler de bien des pays qui ont un site web convivial qui diffuse très ouvertement des comparaisons des coûts liés aux services. La Belgique en est un excellent exemple. Bien des pays de l'Union européenne ont des sites web soit communs, soit partagés où on peut voir des comparaisons des coûts qui sont faciles à comprendre. Est-ce qu'il n'y aurait pas moins de plaintes si on avait accès à ce même type de renseignements ici?

M. Maker : Tout ce qui peut mieux renseigner, assurer une meilleure divulgation et plus de clarté dans un langage que les consommateurs peuvent facilement comprendre et absorber est utile. Il serait certainement avantageux de pouvoir faire des comparaisons. C'est certain.

Le président : Est-ce que le nombre de plaintes diminuerait?

M. Maker : C'est difficile à dire. J'aimerais bien penser que oui, mais je n'ai pas de données empiriques pour le démontrer.

Le sénateur Plett : Comment les trois administrateurs qui représentent l'industrie sont-ils nommés ou désignés?

M. Maker : Les fournisseurs sont regroupés en trois catégories. Chacune d'elles a plusieurs fournisseurs différents — les compagnies de câblodistribution, les ESLT et d'autres, les fournisseurs de service Internet, les revendeurs, et cetera. Chaque groupe désigne son propre représentant.

Le président : Merci beaucoup.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, November 25, 2009

TELUS:

Michael Hennessy, Senior Vice-President, Government and
Regulatory Affairs;
Craig McTaggart, Director, Internet Policy.

Tuesday, December 8, 2009

Office of the Privacy Commissioner of Canada:

Jennifer Stoddart, Privacy Commissioner of Canada;
Elizabeth Denham, Assistant Privacy Commissioner of Canada;

Steve Johnston, Senior Security and Technology Advisor.

*Office of the Commissioner for Complaints for Telecommunications
Services Inc.:*

Howard Maker, Commissioner for Complaints for
Telecommunications Services;

Josée Thibault, Director of Complaints and Inquiries.

TÉMOINS

Le mercredi 25 novembre 2009

TELUS :

Michael Hennessy, premier vice-président, Affaires réglementaires
et gouvernementales;
Craig McTaggart, directeur, Politique d'Internet.

Le mardi 8 décembre 2009

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Jennifer Stoddart, commissaire à la protection de la vie privée;
Elizabeth Denham, commissaire adjointe à la protection de la vie
privée;

Steve Johnston, conseiller principal en sécurité et technologie.

*Commissariat aux plaintes relatives aux services de télécommunications
inc. :*

Howard Maker, commissaire aux plaintes relatives aux services de
télécommunications;

Josée Thibault, directrice, Plaintes et enquêtes.



